

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra informatiky Přírodovědecké fakulty

Diplomová práce
Kyberšikana na střední škole
Cyberbullying at high school

Vedoucí práce:
Mgr. Petra Volejníková

Autor:
Bc. Radka Urbaníková

2015

Poděkování

Chtěla bych poděkovat všem, kteří mi pomohli s realizací diplomové práce. Jmenovitě děkuji Mgr. Petře Volejníkové, vedoucí mé diplomové práce, za její vedení, inspiraci a rady. Dále děkuji doc. RNDr. Štěpánu Hubálovskému, Ph.D. za realizaci konzultací diplomové práce. Děkuji všem studentům, kteří se podíleli na mém výzkumu, a také děkuji své rodině a přátelům za jejich podporu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Kyberšikana na střední škole“ vypracovala samostatně a použila jen prameny uvedené v seznamu literatury.

V Hradci Králové dne

Bc. Radka Urbaníková

Sourhn

Cílem diplomové práce je zmonitorovat výskyt kyberšikany ve vybraném studijním oboru střední školy. V teoretické části jsou popsány znaky kyberšikany, její formy a typy. Následně je zde popsán přístup řešení kyberšikany z pohledu pedagoga, rodiče a oběti.

Praktickou část tvoří výzkumné šetření zaměřené na studenty zvoleného studijního oboru, které zjišťuje znalosti z oblasti kyberšikany a zkušenosti respondentů s kyberšikanou.

Klíčová slova:

Kyberšikana, šikana, cybergrooming, sexting, SMS spoofing, flaming, cyberstalking, hoax, phishing, pharming, prevence, řešení kyberšikany, metody výzkumu.

Summary

The aim of the thesis is place upon rekord incidence of cyberbullying in the chosen field of study of high school. The theoretical part describes the characteristics of cyberbullying, its forms and types. Consequently, there be described access solutions cyberbullying from the perspective of teachers, parents and victims.

The practical part form a research investigation focused on the students chosen field of study, which examine knowledge of cyberbullying and experiences of cyberbullying.

Key words:

Cyberbullying, bullying, cybergrooming, sexting, SMS spoofing, flaming, cyberstalking, hoax, phishing, pharming, prevention, cyberbullying solutions, research methods.

Obsah

Úvod.....	7
1. Kyberšikana	9
1.1 Šikana a kyberšikana.....	11
1.2 Znaky kyberšikany	17
1.3 Formy a typy kyberšikany.....	20
1.3.1 Nepřímá kyberšikana	20
1.3.2 Přímá kyberšikana.....	20
2. Jevy související s kyberšikanou.....	24
2.1 Kybergrooming	24
2.2 Sexting.....	25
2.3 SMS spoofing.....	25
2.4 Flaming	26
2.5 Kyberstalking	26
2.6 Hoax	26
2.7 Phishing.....	27
2.8 Pharming	27
3. Prevence kyberšikany	28
3.1 Rodiče	28
3.2 Mladí lidé	29
3.3 Školy	30
3.4 Učitelé	31
4. Řešení kyberšikany	32
4.1 Řešení z pohledu pedagoga.....	32
4.1.1 Diagnostika	32
4.1.2 Náprava	43
4.2 Řešení z pohledu rodiče	47
4.3 Řešení z pohledu oběti	49

4.4	Organizace zabývající se kyberšikanou	51
4.4.1	ONLINE HOTLINE	51
4.4.2	E-Bezpečí.....	51
4.4.3	Národní centrum bezpečnějšího internetu	52
4.4.4	Poradenská linka pro pedagogy	53
5.	Případy kyberšikany	54
5.1	Rebecca Ann Sedwick.....	54
5.2	Tyler Clement.....	55
5.3	Amanda Toddová	56
5.4	Anna Halman	57
5.5	Jiří Pacholík.....	58
5.6	Výskyt kyberšikany.....	59
6.	Metody výzkumu	60
6.1	Dotazník v pedagogickém výzkumu	60
6.2	Druhy položek v dotazníku	60
6.3	Požadavky na konstrukci dotazníku	62
6.4	Realizace dotazníkového šetření	64
6.5	Třídění materiálu získaného dotazníkem a následná analýza dat	65
6.6	Vlastní výzkum	65
6.7	Vyhodnocení výzkumu	66
6.8	Porovnání výsledků výzkumu s hypotézami.....	79
	Závěr	80
	Seznam použité literatury	82
	Seznam elektronických zdrojů.....	84

Úvod

Téma své diplomové práce jsem si vybrala z toho důvodu, že mě zajímá problematika šikany přes počítač. Studuji pedagogické obory, informatiku a ruský jazyk, a proto je nutné, abych se neustále vzdělávala ve svých oborech, nejen co se týká odborných předmětů, ale také pedagogiky a psychologie. Téma diplomové práce je spojeno jak s informatikou, tak i s pedagogikou a psychologií. Stále se vyvíjejí nové technologie, které se více rozšiřují do domácností, škol a různých institucí. Do těchto technologií řadíme například počítače, notebooky, netbooky, tablety (které jsou nově zařazovány do školního vyučování). V 21. století se informační a komunikační technologie staly nedílnou součástí našich životů.

Informační a komunikační technologie využívá stále více lidí, avšak nemají jen kladné stránky. Objevuje se stále více lidí, kteří ICT zneužívají a tím ubližují druhým. Novým fenoménem spojeným s těmito technologiemi je kyberšikana.

Diplomovou práci jsem rozdělila do dvou částí. První je část teoretická, která se zabývá obecnou problematikou kyberšikany. V první řadě jsem se zaměřila na pojem kyberšikana. Následuje porovnání kyberšikany a šikany, znaků, forem a typů kyberšikany a jevů s ní souvisejících. Dále se zabývám prevencí a obranou před kyberšikanou. Dalším bodem je řešení kyberšikany z pohledu pedagoga, rodiče a oběti, do které jsem zařadila i instituce, které se řešením kyberšikany zabývají. Nakonec uvádím některé případy kyberšikany, které se skutečně staly.

Následuje praktická část, která se týká výzkumu na středních školách s obory 18-20M/01 Informační technologie. Dotazníkové šetření mapuje hloubku znalostí dotazovaných studentů výše jmenovaného oboru v oblasti kyberšikany.

Protože zatím není mnoho literatury, která se zabývá kyberšikanou, rozhodla jsem se pro vypracování diplomové práce používat i literaturu, která je zaměřena na šikanu a to z toho důvodu, že kyberšikana s šikanou má mnoho společných znaků.

Teoretická část

1. Kyberšikana

Existuje mnoho definic pojmu kyberšikana. „Pojem kyberšikana (cyberbullying) poprvé použil Bill Belsey roku 2001 při vůbec prvním výzkumu tohoto nového fenoménu. Termín se rozšířil a dnes je o tento jev mezi odborníky i mezi laickou veřejností veliký zájem“ (Casselman, 2008).

„Termínem kyberšikana (cyberbullying) označujeme nebezpečné komunikační jevy realizované prostřednictvím informačních a komunikačních technologií (např. pomocí mobilních telefonů nebo služeb v rámci internetu), jež mají za následek ublížení nebo jiné poškození obětí“ (Krejčí, 2010).

„Kyberšikanu můžeme chápat jako záměrné agresivní chování, které je prováděno buď jednotlivcem, nebo skupinou prostřednictvím elektronických médií vůči člověku, jenž se v danou chvíli nemůže vůči útokům bránit“ (Černá, Dědková, Macháčková, Ševčíková, & Šmahel, 2013).

„Kyberšikana je šikanování jiné osoby (ubližování, ztrapňování, obtěžování, ohrožování, zastrašování) s využitím internetu, mobilních telefonů či jiných informačních technologií“ (Centrum PRVoK Pdf UP & projekt E-bezpečí, 2010).

„Individuální či skupinově úmyslné zneužívání informací či elektronické komunikace vedoucí k záměrnému a opakovanému obtěžování, nebo ohrožování jedince či skupiny šířením poškozujících textů, obrázků apod.“ (Kopecký, a další, 2013).

„Kyberšikana je podobná jiným typům šikany, kromě toho zahrnuje místa online a také textové zprávy mobilních telefonů. Útočníky mohou být spolužáci, známí online a dokonce anonymní uživatelé, ale útočníci nejčastěji znají své oběti“ (Wheeler).

„Kyberšikana - jestliže prostředky elektronické komunikace se používají pro výhružky nebo ponížení. Je to všeobecně běžné pronásledování jednoduše přenesené do elektronického formátu. Následky kyberšikany nejsou lepší než následky běžného pronásledování“ (Maluniu).

„Internetová šikana nebo také kyberšikana, počítačová šikana je druhem šikany, při které se používají moderní technologie, především elektronické, jako jsou mobilní telefony, internet, e-mail, blogy apod.“ (Švarcová, 2009).

V literatuře a na internetu můžeme najít mnoho dalších definic, které však mají mnoho společného. Kyberšikana je tedy počítačová šikana, prostřednictvím které útočník nebo skupina útočníků obtěžuje nebo ohrožuje svou oběť pomocí informačních technologií (mobilní telefony, počítače, notebooky a další). Nadále tak v této práci budeme vycházet z následující definice: „Individuální či skupinově úmyslné zneužívání informací či elektronické komunikace vedoucí k záměrnému a opakovanému obtěžování, nebo ohrožování jedince či skupiny šířením poškozujících textů, obrázků apod.“ (Kopecký, a další, 2013).

Mnoho lidí tráví mnoho času používáním ICT. Pro tyto lidi může být používání ICT velmi důležité. Mohou prostřednictvím internetu a webu komunikovat se známými i neznámými lidmi po celém světě, mohou rychleji získávat informace, navazovat sociální kontakty. Proto, když se jedinec setká s nějakou formou agrese, která je spojená s ICT, je pro něho velmi těžké se ubránit a přestat ho používat. Jedinec nemusí mít přístup na internet, může si odinstalovat aplikace nebo si vymazat účty a tím tak docílit jakési obrany, ale z druhé strany toto může vést až k sociálnímu vyloučení.

Pro mnoho lidí je kontakt s vrstevníky, přáteli a blízkými lidmi velice důležitý. Lidé chtějí s někým sdílet pocity, názory a zkušenosti. Existují jedinci, pro které je velmi obtížné navázat vztah s druhou osobou v „offline“ světě, a proto také tyto lidé využívají komunikace v online prostředí, kde se vztahy navazují snadněji. Na internetu se můžeme také prezentovat tak, jak chceme, aby nás viděli druzí.

Nejvíce ohroženou skupinou jsou adolescenti, protože adolescence je obdobím experimentování, a proto je také tato skupina nejvíce ohroženou. V tomto období jedinec potřebuje patřit do nějaké skupiny, být „in“, a také, což je velice důležité, jedinec hledá vlastní identitu. S hledáním vlastní identity souvisí i kyberšikana. Jedinec experimentuje s různými rolmi, a protože internet poskytuje dost volný prostor a také anonymitu, často jedinec zkouší, kam až může ve svém chování zajít, přičemž v offline světě, by si na zkoušení takového chování netroufl.

„Nikdy v minulosti nebyl tak zdůrazněn generační rozdíl v dovednostech. Potomci jsou pružnější než mnozí z jejich rodičů a prarodičů. Projevuje se to zejména ve vztahu k užívání techniky. 'Být na počítači' patří k neoblíbenějším aktivitám současných dětí. Nejde zdaleka jen o hry. Neobyčejně přitažlivý je také internet a jeho velké možnosti. Negativa internetu nejsou dána dětmi, ale naopak dospělými“ (Novák, 2014).

Kyberšikana je tedy spojena s rozvíjením a rozšiřováním informačních technologií, potřebou komunikovat a obdobím adolescence.

1.1 Šikana a kyberšikana

Definice (školní) šikany se liší. Někteří autoři uvádí, že pokud se jedná o šikanu, tak by se agresivní útoky měly opakovat. Druzí zase tvrdí, že lze mluvit o šikaně v tom případě, kdy jsou agresivní útoky záměrné.

„Šikanování je jakékoliv chování, jehož záměrem je ublížit jedinci, ohrožit nebo zastrašovat jiného žáka, případně skupinu žáků. Je to cílené a obvykle opakované užití násilí jedincem nebo skupinou vůči jedinci či skupině žáků, kteří se neumí nebo z nejrůznějších důvodů nemohou bránit. Zahrnuje jak fyzické útoky v podobě bití, vydírání, loupeží, poškozování věcí druhé osobě, tak i útoky slovní v podobě nadávek, pomluv, vyhrožování či ponižování. Může mít i formu sexuálního obtěžování až zneužívání. Šikana se projevuje i v nepřímé podobě jako nápadné přehlížení a ignorování žáka či žáků třídní nebo jinou skupinou spolužáků“ (Lovasová, 2006).

„Šikana je ubližování někomu, kdo se nemůže nebo nedovede bránit. Obvykle mluvíme o šikaně tehdy, když jde o opakované jednání, ve velmi závažných případech označujeme za šikanu i jednání jednorázové, s hrozbou opakování“ (Říčan, Janošová, 2010).

„Šikana – jeden nebo více žáků úmyslně a většinou opakovaně týrá spolužáka nebo spolužáky a používá k tomu agresi nebo manipulaci“ (Martínek, 2009).

„Šikanování je jakékoliv chování, jehož záměrem je ublížit jedinci, ohrožit nebo zastrašovat jiného žáky, případně skupinu žáků. Je to cílené a obvykle opakované užití násilí jedincem nebo skupinou vůči jedinci či skupině žáků, kteří se

neumí nebo z nejrůznějších důvodů nemohou bránit. Zahrnuje jak fyzické útoky v podobě bití, vydírání, loupeží, poškozování věcí druhé osobě, tak i útoky slovní v podobě nadávek, pomluv, vyhrožování či ponižování. Může mít i formu sexuálního obtěžování až zneužívání. Šikana se projevuje i v nepřímé podobě jako nápadné přehlížení a ignorování žáka či žáků třídní nebo jinou skupinou spolužáků. Nebezpečnost působení šikany spočívá zvláště v závažnosti, dlouhodobosti a nezřídka v celoživotních následcích na duševním a tělesném zdraví“ (Švarcová, 2009).

„Nejčastěji uváděná specifikace šikany pochází od předního odborníka na tento jev Dana Olweuse (1994) a sestává ze tří kritérií:

1. jde o úmyslné agresivní jednání;
2. toto jednání je opakované;
3. mezi obětí a agresorem existuje mocenská nerovnováha – oběť se nemůže snadno bránit. V případě tradiční (školní) šikany je agresor obvykle fyzicky zdatnější nebo starší či má jinou výhodu v podobě pozice ve skupině apod.“ (Černá, Dědková, Macháčková, Ševčíková, & Šmahel, 2013).

Toto jsou ovšem jen základní kritéria, musíme brát v úvahu i další atributy a fakty. Jedním z nich je například to, že oběť agresora nijak neprovokuje, a že k útokům dochází v takovém prostředí, které nelze tak snadno opustit.

„Na šikanu a kyberšikanu má často vliv jednak sociální role a pozice aktérů, jednak skupinové normy a širší struktura a procesy ve vrstevnické skupině“ (Černá, 2013). Jak již bylo uvedeno, šikana a kyberšikana mají mnoho věcí společného. Toto se týká také jejich aktérů, kteří mají v mnoha případech obdobné charakteristiky. Proto můžeme definovat aktéry kyberšikany a šikany podobně. Aktéry rozdělujeme do následujících skupin: útočník (agresor), oběť a přihlížející.

„Agresor bývá často fyzicky zdatný, rád se předvádí a prezentuje svou převahu nad ostatními, je neukázněný, často bezohledný, neschopný empatie, závidí studijní výsledky. Za své chování se většinou necítí vinen. V mnohých případech sám agresor trpí nějakým potlačovaným komplexem. Prožívá pocit nadřazenosti,

vychutnává si strach obětí, neustále zdokonaluje a stupňuje týrání a utrpení obětí“ (Švarcová, 2009).

„Často je rozšířena představa, že agresory se stávají především jednodušší a nepřilíš sociálně zdatné děti. Opravdu se ukazuje, že mezi agresory nacházíme děti, které se vyznačují nižším sebevědomím, sníženými sociálními dovednostmi, trpící pocity nejistoty, nedostatečného uznání a osamělosti. Mezi ostatními dětmi bývají neoblíbeny a šikana u nich bývá reakcí na vlastní pocit nedostatečnosti a frustrace“ (Černá, 2013).

Z těchto definic můžeme tedy vyvodit charakteristické vlastnosti agresor. Agresor dominuje nad ostatními jedinci (ať už dětmi nebo dospívajícími) a chce ovládat své okolí. U agresorů se neobjevuje žádný pocit viny z toho, že ubližují jiným (chybí jim schopnost empatie). Mohou to být jedinci velice inteligentní, anebo naopak, primitivní, omezení. Mohou mít vysoké sebevědomí (jsou u ostatních oblíbení, populární), nebo nízké sebevědomí (chtějí se stát středem pozornosti).

„Typickou obětí se obvykle skutečně stává jedinec tichý, plachý, citlivý, často fyzicky slabší, s nízkým sebevědomím, spíše samotářský, zvyklý podřizovat se, ale hlavně to bývá jedinec, který neumí zakrývat strach. Tento základní faktor mají všechny oběti společný, a to ať jsou velcí, malí, obézní, hubení či naprosto 'průměrní'“ (Švarcová, 2009).

„Oběťmi šikanování se v kolektivu stávají velmi často 'ti dole'. Bývají to děti, které kolektiv přijímá jen obtížně, či je dokonce přímo odmítá. Oběti, vzhledem ke svým vlastnostem, bývají málo populární a kvůli tomu jsou agresory vnímány jako slabší a snadno zranitelné“ (Černá, 2013).

I když mluvíme o 'typické oběti' a o jedincích, kteří se nacházejí v kolektivu 'dole', v některých případech lze jen těžko vymezit, podle osobnosti, šikanovaného jedince. Každý kolektiv si může najít nějakou svou oběť. Existují však 'univerzální' typické rysy, kterými se jedinec odlišuje od ostatních ve skupině. Může se jednat o fyzickou odlišnost (obezita, handicap), sociální znevýhodnění oběti (jedinec nevlastní značkové oblečení či mobilní telefon) a psychickou odlišnost oběti (bojácnost, jedinci, kteří mají nízké sebevědomí).

„Třetí významnou skupinou aktérů šikany jsou tzv. přihlížejíci. Můžeme rozlišit několik možných 'typů' či rolí přihlížejších osob. Na základě jejich postojů k šikaně a konkrétního jednání, můžeme rozlišit následující typy přihlížejších:

1. následovníci agresora, kteří jej sami aktivně podporují;
2. ti, kdo agresora otevřeně podporují, například ho povzbuzují, ale sami oběti neubližují;
3. ti, kdo agresora podporují, ovšem ne otevřeně, a zůstávají pasivní;
4. nezúčastnění pozorovatelé;
5. ti, kdo nesouhlasí s šikanou, jsou na straně oběti, ale nečiní tak otevřeně a celkově se nijak aktivně neprojevují;
6. ti, kdo se oběti otevřeně snaží pomoci“ (Černá, 2013).

Tuto skupinu najdeme jak u šikany tradiční, tak i kyberšikany. U tradiční šikany je tzv. přihlížejších o mnoho méně, než v případě kyberšikany. Při šikaně, například ve třídě, jsou v roli přihlížejších spolužáci. Při kyberšikaně přihlíží útokům všichni ti, kteří mají nějakým způsobem přístup k oběti a útočnickovi na internetu. Útoky tak mohou vidět lidé ze všech koutů světa.

„Kyberšikana a tradiční šikana mají jednu věc společnou – jejich cílem je někomu ublížit nebo ubližovat – ať fyzicky či psychicky. Kyberšikana v mnoha případech dokonce začíná jako doprovodný jev tradiční šikany, jejich projevy se prolínají a doplňují – příkladem může být třeba nahrávání fyzického týrání spolužáka“ (Krejčí, 2010).

Mezi tradiční šikanou a kyberšikanou existují vztahy (mají společné atributy):

- kyberšikana může být „rozšířením“ tradiční šikany;
- oběti tradiční šikany se stávají často obětmi i kyberšikany;
- většina obětí agresora zná;
- počátek kyberšikany je v úmyslu ublížit;
- základy kyberšikany jsou v offline světě.

Mezi šikanou a kyberšikanou však můžeme vymezit několik rozdílů, viz Tab. 1 Rozdíly mezi šikanou a kyberšikanou a Tab. 2 Šikana a kyberšikana.

Tab. 1 – Rozdíly mezi šikanou a kyberšikanou

Šikana	Kyberšikana
Oběť a agresor jsou v přímém kontaktu (tzv. face to face).	Oběť a agresor nejsou v přímém kontaktu (tzv. face to face).
Obsah šikany zná pouze určitý okruh lidí.	Elektronický obsah kyberšikany se rychle šíří díky informačním a komunikačním technologiím a obsah nelze kontrolovat. O obsahu se tedy dozví i lidé, kteří oběť vůbec neznají.
Šikana je spojena s konkrétním místem a časovým úsekem, kdy je oběť v přímém kontaktu s agresorem.	Kyberšikana může probíhat během celého dne.
Šikana se opakovaně objevuje v průběhu času.	Kyberšikana se opakovaně objevuje, avšak jeden útok může trvat delší dobu ve srovnání se šikanou.
Oběť se silnějšímu agresorovi nedokáže bránit. Rozhoduje fyzická převaha, či počet agresorů	Oběť se silnějšímu agresorovi nedokáže bránit. Rozhoduje technologická stránka a anonymita.
Fyzické útoky – bití, krádež a poškozování majetku.	Fyzické útoky – pořizování a umístění intimních nebo jiných fotografií, videí, či jiných materiálů, které poškozují oběť.
Verbální útoky – nadávání, urážení oběti, šíření pomluv.	Verbální útoky – urážlivé a výhružné emaily, textové zprávy, zveřejnění soukromých informací, šíření pomluv na internetu.
Neverbální útoky – obscénní gesta.	Neverbální útoky – posílání obscénních obrázků.
Sociální aspekty – vylučování oběti ze skupiny.	Sociální aspekty – vylučování oběti z online skupiny.

Tab. 2 – Šikana a kyberšikana

Hlavní rozdíly	Šikana	Kyberšikana
Místo a čas útoku	Lze předpokládat, kdy a kde k útoku dojde.	Nelze předpokládat, kdy a kde k útoku dojde. S kyberšikanou se můžeme setkat kdykoliv a kdekoliv.
Útočník	Útočník není anonymní.	Útočník může být anonymní.
Sekundární útočníci	Počet diváků je spojen s místem šikany.	Počet diváků může být vyšší než u šikany (může jím být každý, pokud má přístup k internetu). Sekundární útočníci – dále rozesílají informace o kyberšikaně.
Oběť	Aspekty: věk, pohlaví, fyzická síla, postavení v sociální skupině nebo úspěšnost ve společnosti.	
	Tyto aspekty mají větší význam při komunikaci „face to face“.	Tyto aspekty jsou v komunikaci potlačeny.
	Často se oběti klasické šikany stávají i obětí kyberšikany.	
Útok a oběť	Dochází k osobnímu kontaktu mezi útočníkem a obětí.	Nedochází k osobnímu kontaktu mezi útočníkem a obětí.
Diagnostika	Stejně složitá identifikace obětí.	
	Často fyzická šikana, která zanechává zjevné stopy na těle oběti.	Psychické týrání se nemusí projevovat žádnými zjevnými stopami na těle oběti.

„I když víme, že šikana, která probíhá na fyzické úrovni, je v každém případě nepřijatelná, měli bychom si uvědomit, že kyberšikana může být stejně děsivá a zanechává po sobě rány nikoli fyzické, ale emocionální“ (Rogers, 2011). Nemůžeme považovat za problém pouze existenci nových informačních technologií, nýbrž fakt, jak jsou informační technologie lidmi používány.

1.2 Znaky kyberšikany

Kyberšikana patří mezi nové a dynamicky se rozvíjející fenomény, a proto můžeme říci, že výzkumníci, kteří se zabývají kyberšikanou, nedošli k jednoznačné shodě, což vyplývá i z výsledků různých výzkumů zaměřených na kyberšikanu. Kyberšikana má své specifické znaky, kterými se liší od jiných jevů. „Kyberšikana je kolektivní označení forem šikany prostřednictvím elektronických médií, jako je internet a mobilní telefony, které slouží k agresivnímu a záměrnému poškození uživatele těchto médií. Stejně jako tradiční šikana zahrnuje i kyberšikana opakované chování a nepoměr sil mezi agresorem a obětí“ (Priceová, Dalgleish, 2010).

Za základní prvky kyberšikany považujeme:

- kyberšikana je spojena s elektronickými médii;
- útoky se opakují;
- útoky útočníka jsou agresivního charakteru;
- mocenská nerovnováha mezi útočníkem a obětí;
- útoky ubližují nebo zneprůjemňují život oběti.

Dalšími znaky jsou:

- anonymita;
- změna profilů útočníků i obětí;
- změna místa a času útoku;
- jiné chování ve virtuálním prostředí v porovnání se skutečným světem;
- kyberšikana se šíří pomocí publika;
- dopady útoků na oběť není snadné rozpoznat;
- kyberšikana může být způsobena i neúmyslně.

V případě kyberšikany je opakovanost útoků spojena s tzv. publikem, které přihlíží útokům. Šíření je tak zajištěno tím, že publikum dále publikuje nebo komentuje urážlivé fotografie, videa, záznamy nebo vzkazy. Tím se zvyšuje intenzita útoků proti oběti, i když se samotný útok agresora nemusí opakovat.

V mocenské nerovnováze je hlavním faktorem to, že nelze nijak zamezit tomu, aby agresor neměl neustálý přístup k oběti. Pomocí informačních a komunikačních technologií a internetu, se může agresor spojit s obětí kdekoliv a kdykoliv. Oběť se snaží útokům bránit tím, že opustí profil, smaže e-mail nebo podnikne jiná opatření, ale agresor si vždy najde novou cestu, pomocí které, se k oběti dostane.

S tímto je také spojena anonymita agresora. Ve virtuálním prostředí často útočníci vystupují pod přezdívkou, tzv. nickem. Pro útočníky není problém neustále si vytvářet nové identity, přezdívky nebo e-maily, které jsou oběti neznámé. Může se jednat i o telefonní čísla. Oběť má velice málo možností jak se bránit, pokud identitu agresora nezná. V dnešní době existují speciální programy a prostředky, pomocí kterých, můžeme identitu agresora odhalit. Avšak v České republice ještě není dostatečně vyvinutý právní systém, který nijak neřeší projevy kyberšikany. Oběť dokonce ani nemůže počítat se stoprocentní pomocí policie a jiných výkonných orgánů ČR.

Ve virtuálním světě nezáleží na pohlaví, věku, fyzické síle nebo postavení v sociální skupině. Útočníkem může být kdokoli, tedy i fyzicky slabý jedinec, který má potřebné znalosti informačních a komunikačních technologií. Z výzkumů, které jsou zaměřeny na kyberšikanu vyplývá, že útočníky jsou:

- častěji chlapci než dívky;
- jedinci, kteří tráví mnoho času na internetu (bez dohledu rodičů) a často jsou na informačních a komunikačních technologiích závislí;
- ve skutečném světě nemají moc kamarádů, tak kontakty navazují především přes svět virtuální;
- útočníky jsou často také původci tradiční šikany;
- útočníky jsou zároveň i oběťmi nebo provozovateli kyberšikany.

Místo a čas útoku se může měnit, nezávisí na konkrétním místě nebo konkrétním času. K útoku může dojít kdykoliv se oběť připojí k internetu, nebo má u sebe mobilní telefon. Útočník tak napadá oběť i doma, a tak oběť nemá žádné bezpečné místo, kde by se mohla před kyberšikanou ukrýt.

Ve virtuálním světě si lidé mohou svou identitu pozměnit. Mohou měnit pohlaví, věk a například povolání. Na internetu často komunikují odvážněji než v reálném světě. Útočník si svou oběť může zvolit náhodně, nemusí ji znát osobně. Komunikace a navazování vztahů ve virtuálním světě jsou v porovnání se skutečným světem úplně jiné. Ve virtuálním prostředí se lidé seznamují velmi jednoduše a mohou komunikaci nebo vztah kdykoliv ukončit. Toto nabourává chápání komunikace a navazování vztahů v reálném světě. Lidé pak často mají problémy vytvářet vztahy v reálném světě, které občas končí nezdarem, a proto se opět uchýlí zpět do virtuálního světa. Jsou zklamaní a smutní, a často se stane, že se připojí k nějaké skupině, která je spojena s kyberšikanou.

To, jak kyberšikana působí na oběť, není snadné rozpoznat. Často se totiž jedná o psychické týrání oběti, které není na první pohled patrné. Oběť se často uzavírá do sebe, nechce se se svým problémem nikomu svěřit. K tomu ji mohou vést různé příčiny, například strach. Oběť se za to, co se děje stydí a také nemusí vůbec vědět, že se jedná o případ kyberšikany. Oběť se často se svým problémem nikomu nesvěří, což vede k tomu, že situaci nemusí zvládnout a může končit tragicky, i smrtí.

Stejně jako u tradiční šikany, tak i u kyberšikany, jsou útoky úmyslné a ubližující ze strany agresora. U oběti tyto útoky vyvolávají nepříjemné pocity. Je důležité rozpoznat situace, které se netýkají kyberšikany. V těchto situacích agresor nevnímá útoky jako negativní nebo agresivní a příjemce tyto útoky nevnímá jako úmyslné a agresivní a nezabývá se jimi. Kyberšikana také může být výsledkem toho, že autor „útoku“ nemusí odhadnout situaci a příjemci to způsobí bolest.

1.3 Formy a typy kyberšikany

Kyberšikanu můžeme rozdělit do několika forem, které se od sebe liší. „Konkrétní formy a projevy kyberšikany jsou závislé na prostředí, ve kterém probíhá“ (Černá, 2013). Mění se i projevy kyberšikany, které jsou závislé rovněž na prostředí kyberšikany. Projevy a formy kyberšikany a jejich rozvoj souvisí především s rozvojem technologií, které dnešní mládež používá. Dnes již téměř každé dítě vlastní svůj chytrý telefon a umí s ním zacházet lépe než rodič. Tyto telefony umožňují fotit či natáčet spolužáky, nebo dokonce učitele, v nepříjemných situacích. Vlastník těchto fotografií či videí může prakticky ihned zveřejnit fotografii či video na internetu. Můžeme definovat dvě formy kyberšikany.

1.3.1 *Nepřímá kyberšikana*

Kyberšikana v zastoupení, nebo také nepřímá kyberšikana „může být například i situace, kdy agresor využije někoho jiného – vlastně přímo zdánlivě nepodnikne nic, ale důsledky jeho činů mohou být pro oběť extrémně nepříjemné“ (Černá, 2013). Jedná se o situace, kdy si agresor pro své útoky najde nějakou osobu či službu, která za něj útoky, aniž by si toho byla vědoma, provádí.

Příkladem může být situace, kdy agresor využívá služby internetových poskytovatelů, aby tak zablokoval či zrušil účet oběti. Jedná se hlavně o službu, která se nazývá „upozornění“. Pomocí této služby upozorňujeme na závadný obsah či zneužití účtu. Pokud tedy agresor využije těchto služeb a upozorní na účet své oběti, může dojít k situaci, kdy administrátoři zablokují oběti komunikaci, která je pro ni důležitá. Agresor v těchto situacích bývá málokdy rozpoznán.

1.3.2 *Přímá kyberšikana*

Do přímé kyberšikany můžeme zařadit dvě základní oblasti. První oblastí jsou projevy a druhou oblastí jsou místa, na kterých se kyberšikana realizuje.

1.3.2.1 Projevy

Projevy můžeme definovat jako „způsoby, jakými k agresivnímu chování dochází“ (Černá, 2013).

Do projevů kyberšikany řadíme vydávání se za někoho jiného a krádež hesla. Agresor vystupuje v roli oběti, vydává se za oběť. Často krade a stahuje fotografie oběti, aby si mohl vytvořit podobný účet na internetu, jako má jeho oběť. Tím, že si vytvoří podobný účet, pod podobným či stejným jménem, může agresor komunikovat i s přáteli oběti. S touto situací, kdy se lidé vydávají za někoho jiného, se v dnešní době ve virtuálním světě můžeme setkat často. Dnešní mládež, si například jako projev přátelství, navzájem svěruje hesla a tím může dojít k jeho zneužití či krádeži.

Dalším projevem kyberšikany je vyloučení a ostrakizace. S tímto projevem souvisí především to, že oběť je vyloučena ze skupiny, do které by chtěla či měla patřit. Tato situace vede k frustraci oběti z nenaplněné potřeby někam patřit a být součástí nějaké skupiny. K této situaci dochází například na Facebooku, kdy je oběť vyloučena z nějaké skupiny, do které patřila. Dalším příkladem mohou být online hry, odkud oběť může být také vyloučena. Ve virtuálním prostředí se vyskytuje mnoho svědků vyloučení jedince ze skupiny.

Kyberharašení také patří mezi projevy kyberšikany. „Jako kyberharašení označujeme opakované zprávy zasílané agresorem, obětí vnímané jako nepříjemné“ (Černá, 2013). Příkladem kyberharašení může být situace, kdy agresor posílá oběti, kdykoliv se připojí k internetu, nepříjemné zprávy. Kyberharašení je situace, kdy se oběť snaží komunikaci ukončit. Ke kyberharašení může dojít v případech navazování vztahů ve virtuálním světě. Ze začátku příjemná konverzace se může změnit v nepříjemnou a tak se člověk může snadno stát obětí kyberharašení.

Pomlouvání – projev kyberšikany. „Jedná se o sdělování nepravdivých informací o druhém, které má za cíl nějaký druh sociálního poškození/vyloučení“ (Černá, 2013). Pomlouvání se ve virtuálním světě extrémně rychle šíří a je cíleno zejména na přihlížející.

Do projevů kyberšikany řadíme i odhalení informací o oběti především osobám, pro které tyto informace nejsou určeny. Nejčastěji jsou to informace

intimního charakteru. Agresor často přeposílá celé konverzace, fotografie a videa dalším osobám. Příkladem může být odhalení homosexuality.

Happy slapping je termín, který je spojen se situací, kdy dochází k fyzickému napadení člověka cizími osobami a zároveň je toto napadení dokumentováno (například mobilním telefonem) a zveřejněno.

Dalšími projevy kyberšikany jsou flaming a kyberstalking, které budou podrobněji popsány v kapitole 1.4 Jevy související s kyberšikanou.

1.3.2.2 Šíření kyberšikany

Agresor může používat různá média ke kyberšikanování. S použitím médií souvisí i podoba kyberšikany. Nejčastěji používanými médii jsou, podle Černé, sociální sítě, online hry, webové stránky, blogy, elektronická pošta, instant messaging a zprávy, internetové ankety a dotazníky.

Sociální sítě jsou služby, které umožňují uživatelům zakládání profilů. Uživatelé si mohou profil upravit dle své potřeby, vytvářet si seznamy přátel, zveřejňovat fotografie, videa či své myšlenky a komunikovat s dalšími uživateli konkrétní sociální sítě. Nejpoužívanějšími sociálními sítěmi jsou nyní Facebook, MySpace a Twitter. Kyberšikana má zde podobu ubližujících komentářů, kdy agresori tyto komentáře přidávají k fotografiím či statusům obětí. Takovéto komentáře pak mohou vidět přátelé a veřejnost. Na sociálních sítích se kyberšikana šíří velice rychle. Může zde docházet také k ostrakizaci, kdy je oběť vyloučena ze skupiny, smazána z přátel a podobně.

Online hry umožňují uživatelům komunikovat nejen pomocí chatu, ale online hry nyní také nabízejí živé hovory pomocí webové kamery. Toto nabízí především hry typu X-Box Live, Play Station či MMORPG hry. U online her často dochází k tomu, že se hráči seskupují do tak zvaných guild, v kterých spolu komunikují. Kyberšikanou zde může být vyloučení člena ze skupiny, přičemž tento člen může být také vulgárně napadán pomocí živých hovorů nebo chatu. Může docházet také k virtuálnímu ubližování postavě hráče, kdy je opakovaně napadána a ničena ostatními hráči.

Webové stránky poskytují obrovský prostor pro útoky agresorů. Agresoři mohou vytvářet webové stránky, které budou zaměřeny přímo na oběť, anebo použít již existující webové stránky, které využívají k útokům. Nejčastěji se útoky agresorů objevují na webové stránce YouTube, kde se mohou zveřejňovat videa. Tyto videa si může pustit každý, kdo YouTube navštíví a tím dochází k rychlému šíření. Nejčastěji jsou videa doprovázena komentáři, které zesměšňují oběť.

Instant messaging jsou programy, které umožňují uživatelům komunikovat v reálném čase. Do programů Instant messaging patří například ICQ nebo MSN. Pomocí těchto programů může agresor zahlcovat oběť zprávami, anebo si vytvořit podobný uživatelský účet, jako má oběť, a vydávat se za samotnou oběť. Tím může komunikovat s přáteli oběti a vystupovat pod jménem oběti. Agresor může oběti ukrást heslo k účtu a mazat seznam přátel.

Posílání SMS zpráv patří také mezi časté útoky kyberšikany. Agresor neustále posílá oběti zprávy, které mohou mít ponižující a ubližující charakter. Agresor může posílat i MMS zprávy, v kterých oběti posílá nevhodné fotografie či videa.

Elektronická pošta je nejvyužívanějším komunikačním kanálem a proto je také často používána jako prostředek kyberšikany. Pro agresora se stává výhodou to, že si může vytvořit anonymní e-mailové adresy, pod kterými se skrývá. Ve většině případů je hodně těžké agresora odhalit. Agresor posílá oběti obrázky, texty, fotografie a často je posílá i dalším uživatelům. Agresor často zneužívá i e-mail oběti a to tak, že tento e-mail zadává na webové stránky s nevhodným obsahem (například stránky se sexuálním obsahem).

Dotazníky a ankety jsou také používány ke kyberšikaně. Děti či dospívající vytvářejí dotazníky a ankety na různá témata. Často jde o hodnocení fyzického vzhledu či o ankety, které jsou vytvořeny s cílem zesměšnit a ublížit oběti.

Z přechodného věku médií, které se používají ke kyberšikaně, můžeme vyvodit především to, že se pomocí těchto médií útok rychle šíří a to i k takovým lidem, kteří oběť vůbec neznají. Také často dochází k anonymitě agresora, jehož odhalení je velice náročné.

2. Jevy související s kyberšikanou

Mnoho lidí tráví hodně času v prostředí internetu a vytváří si virtuální kontakty. Lidé navazují virtuální přátelství s lidmi, s kterými by se v „reálném“ světě vůbec nepotkali a mnoho z nich zapomíná na to, že ne všem lidem se dá důvěřovat. Lze těžko odhadnout, s kým komunikujeme, a to zejména díky anonymitě. Informační a komunikační technologie se v dnešní době jeví jako vhodné prostředky pro páčání trestních činů. „Počítačová kriminalita se stala, bohužel, realitou, a tak jak se rychle rozvíjí samotný internet, stejně rychle se vyvíjí počítačová kriminalita ve svých nejrůznějších podobách“ (Burdová, Traxler, 2014).

Z hlediska vztahu ke kyberšikaně, která je chápána jako rizikové chování, existují jevy, které s ní souvisí a jsou zároveň rovněž považovány za rizikové. Těmito jevy jsou kybergrooming, sexting, SMS spoofing, flaming, kyberstalking, hoax a spam, phishing a pharming. Jednotlivá riziková chování jsou popsána níže.

2.1 Kybergrooming

„Útočník se snaží v kyberprostoru (chat, ICQ, sociální sítě, SMS, ...) vytipovat a najít vhodnou osobu, ve které vzbudí postupně důvěru a postupem času ji přinutí k osobní schůzce, kde oběť pak nějakým způsobem zneužije či využije“ (Burdová, Traxler, 2014). Útočníkem je velmi často pedofil.

Velmi zranitelné jsou nejen děti, ale všichni, kteří tráví mnoho času ve virtuálním prostředí internetu, kde si hledají kamarády. Tyto osoby v reálném životě kamarády nemají, nikdo je nenavštěvuje, jsou závislí na informačních a komunikačních technologiích a hledají někoho, komu se mohou svěřit.

Útoky kybergroomingu probíhají v etapách, které na sebe navazují. „V první fázi si útočník vyhlédne oběť a to právě na základě informací, které získá na internetu a osloví ji“ (Burdová, Traxler, 2014). Útočník zřídka používá svou pravou identitu. Často se útočník vydává za člověka, který má stejné zájmy a problémy jako oběť. „Zároveň se pokouší oběť postupně izolovat od okolí. Jedině 'on' dokáže oběti se vším poradit a vždy ji zcela chápe“ (Burdová, Traxler, 2014).

Ve druhé fázi útočník chce poslat oběti nějakou svou fotografii či dárek, aby u oběti vzbudil větší důvěru. Může jít například o dobití kreditu u mobilního telefonu.

„Ve třetí fázi se pokouší útočník získat nějaký kompromitující materiál“ (Burdová, Traxler, 2014). Oběti často útočníkovi pošlou fotografie či videa a tento materiál útočník sbírá. Pokud se jedná o takový materiál, kde je oběť spoře oděná, či nahá, tak právě tento materiál útočník používá proti oběti, aby dostal, co chce.

„V poslední fázi útočník žádá oběť o osobní schůzku“ (Burdová, Traxler, 2014). V této fázi může dojít ke dvěma situacím. První situace je taková, kdy se obě strany dohodnou na schůzce. Druhá situace nastává, pokud se oběť s útočníkem setkat nechce. V této situaci útočník začne oběť vydírat a to především tím, že zveřejní fotografie či její osobní informace na internetu. Ve většině případů útočník dosáhne osobní schůzky.

2.2 Sexting

„Sexting – v překladu sextování. Složenina ze slov sex a posílání textů, obrázků a videí. Jde o využívání informačních a komunikačních prostředků k zasílání textů, fotografií a videí se sexuální tematikou“ (Burdová, Traxler, 2014). Tyto materiály většinou končí na internetu a pro oběť mohou mít katastrofální důsledky. Často jsou tyto materiály používány k vydírání a některé případy sextingu skončily smrtí. První případ sextingu se objevil v roce 2005.

2.3 SMS spoofing

SMS spoofing spočívá v tom, že ze známých čísel přicházejí neobvyklé SMS zprávy. Tuto službu poskytoval server www.smsspoofing.com. Tento server umožňoval komukoli, kdo z tohoto serveru posílal SMS, změnit číslo odesílatele. SMS spoofing se šířil především v roce 2004 a 2005.

Uživatel si však může ověřit, nejedná-li se o falešnou SMS zprávu. „Každá SMS zpráva v sobě obsahuje několik důležitých údajů – vedle samotného textu zprávy je to čas a datum odeslání, číslo SMS centra odkud byla zpráva odeslána a také telefonní číslo odesílatele“ (e-bezpečí, 2008).

2.4 Flaming

„Jde o nepřátelské chování útočníka vůči oběti, které se odehrává ve virtuálním světě“ (Burdová, Traxler, 2014). Útočník napadá oběť tak, že zveřejňuje urážlivé vzkazy na diskuzních fórech, chatu, sociálních sítích či e-mailu, ve kterých oběť hrubě uráží nebo zesměšňuje. Takovéto chování útočníka se postupem času stupňuje.

2.5 Kyberstalking

„Jedná se o obtěžování, které se stupňuje, opakuje a odehrává se v kyberprostoru“ (Burdová, Traxler, 2014). Pro kyberstalking je charakteristická především různá intenzita a různé formy obtěžování. Útočník využívá zejména prostředky komunikační techniky jako je Skype, SMS, chat, sociální síť a další.

Oběť ve většině případů útočníka velmi dobře zná. Stalkerem může být, například, bývalý partner, kamarád či milenec, který nedokáže a nechce akceptovat ukončení vztahu. Stalker začíná svou oběť obtěžovat a donutit tak oběť k nějaké reakci či návratu. Intenzita obtěžování se ve většině případů stupňuje. Základními projevy kyberstalkingu jsou: opakovanost, dlouhodobost, demonstrování síly kyberstalkera, kyberstalker se vydává za oběť a snaží se poškodit reputaci oběti.

Stalkerem bývá člověk, který příjemně působí na své okolí. Jeho okolí tedy nemá tušení, že se jedná o útočníka. S tímto souvisí také velmi těžká identifikace útočníka. „Z dostupných statistik vyplývá, že častěji se tohoto činu dopouští muži, ženy zase bývají vytrvalejší“ (Burdová, Traxler, 2014).

2.6 Hoax

„V překladu jde o poplašnou zprávu, kanadský žertík, vtípek. Jde o šíření emailových zpráv pomocí internetové sítě, které jsou nepravdivé, poplašné anebo třeba jen řetězové“ (Burdová, Traxler, 2014).

Příkladem takových to zpráv jsou e-maily, které vyvolávají u jedince pocit strachu a viny. Mývají varovný obsah, který uživatele varuje před nebezpečím počítačových virů. Často se můžeme setkat také se zprávou hoax, která uživatele

nabádá k pomoci při řešení nějakého zdravotního problému jiného člověka. Uživatel má posílat zprávu dalším lidem, anebo dokonce zaplatit určitou částku, která, podle obsahu zprávy, bude použita jako pomoc nemocnému člověku. Do hoaxových zpráv patří i emaily, obsahem kterých jsou řetězové dopisy.

2.7 Phishing

„Jedná se o podvodnou techniku na internetu, která má za cíl od uživatele vylákat jeho přihlašovací údaje a hesla, která mohou být následně útočnickem zneužita“ (Burdová, Traxler, 2014).

Nejčastěji je jako prostředek phishingu používán email. Uživateli chodí podvodné emaily, které se na první pohled tváří jako pravé. Jedná se ve většině případů o podvodné emaily, které napodobují emaily bank a státních institucí. Pokud uživatel podvodný email otevře, je přesměrován na podvodnou stránku, která je opět na první pohled identická s oficiální stránkou banky či státní organizace. Uživatel často poté doplní do formuláře své osobní údaje, přihlašovací jméno a heslo a tím je předá útočnickovi, který je může kdykoliv zneužít.

Útoky phishingu se neodehrávají pouze prostřednictvím emailu, ale také prostřednictvím mobilního telefonu.

2.8 Pharming

„Pharming je obdobnou technikou jako phishing. Jde o způsob změny IP adresy a DNS serveru ze strany útočníka“ (Burdová, Traxler, 2014). K napadení dochází jak na serveru, tak i na osobním počítači. Změna se uskutečňuje bez našeho vědomí. Uživatel je přesměrován na falešné internetové stránky, které se opět tváří jako pravé. Uživatel poté vyplní přihlašovací údaje, které jsou hned poslány útočnickovi, který je může využít.

3. Prevence kyberšikany

Aby se předcházelo vzniku kyberšikany, je důležité, aby byli o tomto fenoménu informováni rodiče, mladí lidé, školy i učitelé. Je nutné, aby se konaly semináře, které právě informují rodiče, děti, studenty i učitele o problémech spojených s kyberšikanou. Je dokázáno, že pokud lidé znají rizika a projevy kyberšikany, jsou případy kyberšikany rychleji vyřešeny.

Doporučení, která se týkají prevence, můžeme rozdělit do 4 základních skupin. Doporučení rodičům, mladým lidem, školám a učitelům.

3.1 Rodiče

Rodiče by měli mít větší přehled o tom, jak jejich dítě využívá informační a komunikační technologie. Rodiče studentů, kteří útočili na ostatní pomocí informačních a komunikačních technologií, ve většině případů nevědí, co jejich dítě na internetu provádí. Rodiče by se tedy měli o využití informačních a komunikačních technologií více zajímat a měli by se zajímat také o kyberšikanu.

Z hlediska prevence se rodičům doporučuje, aby své dítě seznámili s pojmem kyberšikana a mluvili se svým dítětem o této problematice. Je důležité, aby rodič byl pro své dítě vzorem a aby vyjadřoval svůj nesouhlas s kyberšikanou. Je pravděpodobné, že děti vyrůstající v takové rodině, mohou včas odhalit kyberšikanu, předcházet kyberšikaně a vzdorovat jí.

Rodičům se doporučuje, aby se blíže seznámili s využíváním informačních a komunikačních technologií. Rodiče tak zjistí, k čemu se informační a komunikační technologie mohou využívat. Rodiče mohou kontaktovat operátory a poskytovatele internetu, aby předešli útokům kyberšikany. Rodiče také mohou pomoci svým dětem zablokovat útočníka. Rodiče by také měli informovat své děti o bezpečném používání internetu a informačních a komunikačních technologií, protože, především malé děti, o bezpečnosti nic nevědí.

Rodiče by měli rozpoznat, jestli je jejich dítě obětí či agresorem kyberšikany. Ve většině případů dítě odolává útokům kyberšikany, ale zároveň i útokům šikany v prostředí školy. Rodič by se tedy měl zajímat i o dění ve škole, o vztahy mezi

děťmi, jestli nejsou ve třídě nějaké vážné problémy. Rodiče by měli dětem zdůrazňovat, že být obětí kyberšikany není nic špatného. Špatné je být agresorem, útočníkem, pachatelem. Je třeba vést děti k tomu, aby se se svým problémem svěřily a také jim vysvětlit, že pomoc dospělé osoby je v tomto případě důležitá.

Rodiče by měli dětem zdůrazňovat, že je důležité, aby zasáhli v případě, že se stanou svědky kyberšikany, měli by dodávat dětem odvalu. Pokud se rodiče dozvědí, že jejich dítě je útočníkem, měli by vyjádřit svůj nesouhlas a mluvit se svým dítětem o tom, jak bolestivé a ničivé následky mají útoky kyberšikany na oběť.

3.2 Mladí lidé

U mladých lidí, studentů, je důležité, aby se vytvořilo takové klima třídy, ve kterém by se žádná forma kyberšikany netolerovala. Studenty je potřeba zaujmout natolik, aby přijmuli prevenci kyberšikany za svou. Většina studentů, která je svědkem kyberšikany, nezasáhne a stane se přihlížející, i když vědí, že tyto útoky nejsou správné. U studentů by se proto měla rozvíjet schopnost řešení problémů a také sebedůvěra, aby se dokázali postavit agresorovi a pomoci oběti. Mnoho obětí uvádí, že podpora ze strany vrstevníků je pro ně důležitější, než podpora dospělých.

Studenti by měli mít důvěru také ve školu a učitele, kteří jim mohou s kyberšikanou pomoci a měli by si být jisti, že když situaci ohlásí, tak se situace ještě nezhorší. Studentům může škola pomoci především v tom, že se zlepší jejich povědomí o tom, jak předcházet kyberšikaně.

Ve spojitosti s prevencí je důležité, aby studenti znali způsoby, jak oznámit, že k útokům kyberšikany dochází, jak kyberšikaně předcházet a jak ji řešit. U studentů a mladých lidí by se měla rozvíjet zodpovědnost za jejich vlastní bezpečnost, aby věděli, jak se na internetu mají chovat a jak správně zacházet s informačními a komunikačními technologiemi.

Dnes existují preventivní programy, které jsou zaměřené na kyberšikanu, a které mladým lidem pomáhají pochopit, co je to kyberšikana, jaké má formy, jaké může mít následky pro pachatele a pro oběť a jaké právní a trestní důsledky jsou s ní spojené. Mladí lidé by si měli uvědomit, že jejich chování na internetu by mělo být

stejně jako v reálném životě. Měli by dodržovat a osvojit si principy netikety¹ při komunikaci v online prostředí a virtuálním světě. Mladým lidem bychom měli zdůrazňovat, jak na kyberšikanu účinně zareagovat. S tím je spojené především to, že by neměli útoky oplácet, měli by zablokovat útočníka, útoky oznámit a uchovat si důkazy o útocích.

Mladí lidé by měli mít důvěru v školní personál a rodiče, aby se jim přišli se svými problémy svěřit. Měli by vědět, že tito lidé jim s řešením kyberšikany pomohou. Mladí lidé by měli také znát mimoškolní instituce, které se kyberšikanou zabývají, aby se na ně v případě potřeby mohli obrátit.

Prevence souvisí také s tím, že mladí lidé by měli být schopni nahlásit útoky kyberšikany někomu ve škole, ať už jsou útoky realizovány mimo školu nebo přímo ve škole. Měli by se za oběť postavit a podpořit ji, nenechat útočníka, aby své útoky nadále realizoval.

3.3 Školy

Škola by měla vytvářet takové prostředí, ve kterém by mohla realizovat postupy, které by umožňovaly kyberšikaně předcházet. Je to takové prostředí, ve kterém se rozvíjejí především pozitivní vztahy a pocit sounáležitosti. Studenti by měli cítit pozitivní vztah ve spojení se školou. Škola musí podporovat studenty a svůj personál, aby kyberšikaně rozuměli, uměli ji rozeznat a reagovat na ni. Škola by měla vyzdvihovat a odměňovat pozitivní chování studentů.

Ve vztahu k prevenci by učitelé se svými studenty měli o kyberšikaně mluvit. Učitel by měl být pro studenty vzorem takového chování, které netoleruje kyberšikanu. Takovéto chování učitele vede k vytváření pozitivního klimatu školy.

Školy by měly studentům poskytnout informace, které se týkají řešení kyberšikany. Školy musí využívat různé postupy ve vztahu k věku studentů a žáků.

¹ „Netiketa je jakási pomyslná sbírka pravidel a zásad, která by se měla dodržovat v internetovém světě. Slovo netiketa je odvozeno z anglického net (= síť; častá zkratka pro internet) a slova etiketa“ (dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Netiketa>).

Škola by měla spolupracovat jak s rodiči, tak i se studenty. Všechny tři skupiny musí mezi sebou komunikovat a společně řešit problémy. Neměla by se řešit otázka, kde končí zodpovědnost školy, rodiče a studenta.

Škola by měla vytvářet pozitivní vztahy mezi učiteli a studenty. Díky těmto pozitivním vztahům pak vzniká celková podpůrná školní atmosféra. Studenti i učitelé by měli rozvíjet své znalosti, aby mohli kyberšikaně efektivně předcházet. Ve školách, kde se rozvíjí pozitivní atmosféra, dochází k tomu, že se oběti častěji svěří svým učitelům, kteří studentům poskytují podporu.

3.4 Učitelé

Učitelé ve výzkumech uvádějí, že často nevědí, jak se s kyberšikanou mají vypořádat, proto je důležité, aby učitelé byli vzděláni v této oblasti a tak věděli, jak na kyberšikanu reagovat a jak ji řešit. S tímto problémem mohou učitelům pomáhat směrnice školy anebo odborné semináře, kde se o kyberšikaně dozvědí více informací. Učitelé by měli se studenty udržovat pozitivní vztahy, aby studenti nabyli pocitu, že se mohou učitelům svěřit.

První z metod prevence je podpora vzdělávání učitelů v oblasti kyberšikany, aby učitelé věděli, jak se s kyberšikanou vypořádat. Škola také může učitele podporovat v oblasti vzdělávání, které souvisí s dovednostmi řešení konfliktů. Škola by měla monitorovat znalosti učitelů, které se týkají kyberšikany a vyhodnotit, jaké vzdělávací kurzy a semináře v této oblasti učitelé mají ještě navštívit.

Je důležité, aby učitelé navazovali pozitivní vztahy s rodiči a mohli společně s nimi řešit problémy, které se týkají kyberšikany. Učitelé by měli kontaktovat rodiče o dění ve škole, které souvisí s kyberšikanou, aby se tak rodiče mohli podílet na jejím případném řešení.

4. Řešení kyberšikany

Je velmi důležité, aby pedagogové, rodiče a oběti věděli jak postupovat, když dojde k útokům, které jsou spojené s kyberšikanou. Když tato skutečnost vyjde najevo mnoho pedagogů, rodičů a obětí neví, co mají dělat. V této kapitole je zpracována metodika první pomoci z pohledu pedagoga, rodiče a oběti.

4.1 Řešení z pohledu pedagoga

Pedagogové by se měli naučit „poskytnout rychlou a razantní pomoc v počátečních stádiích šikanování“ (Kolář, 2001) nebo kyberšikanování. Důležité je, aby pedagog zachytil projevy šikany a kyberšikany v jejich začátku, protože pokud se útoky šikany a kyberšikany rozšíří do nejpokročilejších stupňů, tak pedagog již má nepatrnou šanci zvládnout situaci a je třeba povolat specialistu. Postup řešení kyberšikany a šikany se dělí do dvou základních kategorií. První částí je diagnostika a poté následuje náprava.

4.1.1 Diagnostika

Termín diagnostika můžeme chápat jako rozpoznávání či zkoumání stavu nějakého předmětu, situace či dění. Je nutné, abychom vždy tento proces spojovali s jevy, které zkoumáme. V tomto případě realizujeme diagnostiku, tedy zkoumání, kyberšikany z hlediska závažností, strategií, taktik, vedení rozhovoru a důvodů k vyšetřování.

4.1.1.1 Důvody k vyšetřování

„Čeho si musí být vědom pedagog, který chce úspěšně šikanu odhalit. Za prvé – potřebuje být připraven na to, že změní tak trochu profesi a stane se laickým kriminalistou a psychoterapeutem. Bude postupovat podle vyšetřovací strategie a taktiky. Navíc bude poskytovat ochranu a emoční podporu oběti, která se často nachází v krajní nouzi“ (Kolář, 2001). Toto tvrzení nesouvisí pouze s šikanou, ale také s kyberšikanou. Pedagog, který se drží těchto zásad, se nenechá zmanipulovat a ovlivnit odporem žáků ke spolupráci.

„Za druhé – pedagog musí počítat s tím, že se bude muset citově a časově angažovat“ (Kolář, 2001). Pedagog by měl provést rozhovor s obětí a dále i s osobou, která na útoky upozornila. Jestliže pedagog po rozhovoru zjistí, že dochází k útokům šikany nebo kyberšikany, měl by zahájit vyšetřování, které zabere delší dobu. Pokud pedagog nezahájí vyšetřování a nezjistí jeho výsledky, tak může napáchat více škod než užítku.

Kolář uvádí, že hlavními důvody k vyšetřování jsou přímo alarmující signály a signály nepřímo varující. Vyšetřování začíná většinou na základě nahodilých informací. Tyto informace:

- pocházejí nejčastěji od rodičů, kteří kontaktují pedagoga buď telefonicky anebo osobně;
- mohou mít formu náhlého „provalení“ kyberšikany nebo šikany například, když učitel přijde dřív do hodiny nebo když „agresori těžce zraní oběť a nepodaří se jim to zakamuflovat“ (Kolář, 2001);
- mohou být reakcí oběti nebo kamaráda oběti.

Tyto signály jsou důležité a pedagog by je měl brát vážně a situaci tak prověřit odborným šetřením, zvolit vhodnou strategii vyšetřování a zvolit vhodnou taktiku. Pedagog musí využít k diagnostice zřetelné projevy kyberšikany. Signály musí pedagog vyhledávat a může využívat, například, anonymní dotazníky. Je vhodné, aby pedagogové vyvěšovali na nástěnkách letáky o tom, co by osoby měli dělat, pokud jsou oběťmi kyberšikany a kde by mohli najít pomoc.

Nepřímé signály jsou málo zjevné, ale také velice důležité, protože „zahrnují nenápadné projevy šikanování a kyberšikanování v přítomnosti učitele a skryté volání oběti o pomoc“ (Kolář, 2001). Mnoho pedagogů si těchto signálů nevšimne, i když se problematikou šikanování a kyberšikanování zabývají. Kolář uvádí, že nepřímými signály mohou být: nepříznivý emoční stav, projevy outsidera, zhoršení prospěchu, projevy nerovnoprávnosti, kanadské žertíky, ponižování a zesměšňování a další.

4.1.1.2 Závažnost

Než pedagog použije nějakou strategii nebo taktiku, musí nejdříve zjistit závažnost kyberšikany či šikany. Podle závažnosti se právě určují přístupy a postupy, kterých bude využíváno k tomu, aby se toto „onemocnění“ dalo vyřešit. Pedagog tak používá různé diagnostické metody, které můžeme rozdělit, z hlediska rozpoznání závažnosti, do dvou základních skupin. Podle Koláře jsou dva stupně závažnosti onemocnění: počáteční onemocnění a pokročilé onemocnění.

První skupinou je počáteční onemocnění, které definuje Kolář jako „první, druhý a třetí stupeň vývojové destrukce, kdy normy, hodnoty a postoje vůči šikanování ve skupině nejsou přijaty většinou“ (Kolář, 2001).

Druhou skupinou je pokročilé onemocnění, „tedy čtvrtý a pátý stupeň šikanování, kdy normy, hodnoty a postoje vůči šikanování byly přijaty většinou či dokonce všemi nebo téměř všemi členy skupiny“ (Kolář, 2001).

Hlavním problémem v odhadu závažnosti kyberšikany je to, že pedagog musí adekvátně vytušit, jak se členové skupiny k těmto nemocím staví a jak jsou s nimi spojeni.

Prvním krokem je odhad chování, spolupráce, vztahů a celkové atmosféry ve skupině. Pedagog by si měl, podle Koláře, položit následující otázky:

- „Jak se oběti chovají a jak odpovídají?
- Jak svědkové spolupracují?
- Jak se svědkové vztahují k podezřelým agresorům?
- Jak se o konkrétním násilí vyjadřují ostatní členové skupiny?
- Jak se členové skupiny vztahují k trpící nebo zraněné oběti?
- Jaká je atmosféra ve skupině“ (Kolář, 2001)?

Na tyto otázky si pedagog může odpovědět dvěma způsoby, které souvisí právě s tím, ve kterém stádiu se kyberšikana právě nachází. Oběť a její okolí se totiž chová v počátečním stádiu jinak, než v pokročilém stádiu kyberšikany či šikany. Tak pedagog může rozpoznat, o jaké stádium se jedná. Typické chování Kolář dokonale vystihuje v následující tabulce:

Tab. 3 – Rysy chování

Otázka	Počáteční stádium	Pokročilé stádium
Jak se oběti chovají a jak odpovídají?	Poměrně otevřeně mluví o tom, co se jim stalo a kdo je šikanoval.	Je patrná ustrašenost, nechtějí prozradit, kdo jim ublížil. Někdy zdůvodňují své „zranění“ bizarním způsobem.
Jak svědkové spolupracují?	Vyjadřují nesouhlas s útoky a bez většího strachu vypovídají.	Odmítají vypovídat, tvrdí, že nic neviděli a neslyšeli. Občas přiznávají, že nesmějí nic říct, protože by měli peklo. Případné výpovědi působí podezřele.
Jak se svědkové vztahují k podezřelým agresorům?	Útoky nepopírají a vyjadřují vůči němu své výhrady	Útoky bagatelizují nebo je popírají.
Jak se o konkrétním násilí vyjadřují ostatní členové skupiny?	Projevují soucit s obětí.	Oběť je kritizována a znevažována. Často je obviněna, že si to vlastně způsobila sama.
Jak se členové skupiny vztahují k trpící nebo zraněné oběti?	Agresoři nejsou vnímáni jednoznačně pozitivně, ale diferencovaně, jejich okolí se to nebojí vyjádřit.	Oceňují, chválí a brání agresory, případně pro ně hledají polehčující okolnosti.
Jaká je atmosféra ve skupině?	Malá soudržnost, nespolečenská, omezená, „pokulhávající“ svoboda projevu a názoru. Atmosféra je však ještě „živá“.	Těžká atmosféra strachu, napětí a nesvobody.

Podle této tabulky tedy může pedagog rozpoznat, o jaké stádium kyberšikany se jedná. Zároveň jsou v tabulce uvedeny základní rozdíly mezi těmito stádii.

Dalším vodítkem a ukazatelem, který nám určuje stádium kyberšikany či šikany je závažnost a četnost agresivních projevů.

Doba, po kterou šikanování či kyberšikanování trvalo, je dalším ukazatelem, který může určit stádium tohoto onemocnění. Pokud útoky trvaly déle než tři měsíce, tak je pravděpodobné, že se jedná o pokročilé stádium šikany či kyberšikany. Pokud pedagog zachytí šikanování či kyberšikanování v dobu, kdy se skupina začala utvářet, tak se většinou jedná o počáteční stádium. Druhou možností je, pokud pedagog zachytí útoky, například, ve druhém ročníku střední školy, kdy je už skupina nějakou dobu vytvořena, jedná se nejpravděpodobněji o kyberšikanu či šikanu pokročilejšího stádia, protože můžeme předpokládat, že šikana či kyberšikana se déle vyvíjela.

Počet obětí a agresorů pedagogům také leccos napoví. Pokud je obětí ve skupině tři a více, a agresorů také, tak pedagog může předpokládat, že ve skupině převládly normy šikanování či kyberšikanování. Pokud pedagog zjistí, že se jedná o pokročilé stádium, měl by zajistit ochranu oběti či obětem, neměl by dělat zásadní kroky ve vyšetřování a měl by začít spolupracovat s nějakým odborným pracovištěm, které se specializuje právě na šikanu a kyberšikanu.

Pokud se jedná o počáteční stádium, pedagog je schopen vyřešit ho sám. Pokud tomu však tak není, a jedná se o pokročilé stádium šikanování či kyberšikanování, tak by měl mít znalosti v tom, jaké strategie a taktiky použít, pokud se s tímto stádiem setká.

Je tedy nesmírně důležité zjistit nejprve to, jaké chování, spolupráce, vztahy a celková atmosféra ve skupině panuje, poté závažnost a četnost útoků, dále dobu, po kterou šikanování či kyberšikanování trvalo a nakonec počet obětí a agresorů ve skupině.

4.1.1.3 Strategie

Další důležitou kapitolou je výběr strategie, kterou pedagog může využít při řešení kyberšikany či šikany. V mnoha případech se kyberšikanování adolescentů vyrovná kyberšikanování dospělých jedinců. Pokud bychom začali vyšetřovat kyberšikanu či šikanu nesprávným způsobem, tak by mohlo dojít ke ztrátě důkazů a k tomu, že by bylo ohroženo zdraví a život obětí. Strategie, které se používají k vyšetřování, jsou platné všeobecně.

V praxi se můžeme setkat se dvěma typy strategií, které dělíme podle úrovně cílů a rozsahu vyšetřování. Prvním typem strategie vyšetřování je vnější a lokální, druhým typem je vnitřní a globální. Společným rysem těchto dvou typů je zabránění prozrazení informátorů. Musí být zajištěna jejich bezpečnost a to z toho důvodu, aby nedošlo k pomstě agresorů, kteří by informátorům mohli ublížit. Dalším společným rysem je to, že vyšetřování svědků, obětí a agresorů probíhá tak, aby ostatní nemohli vyhodnotit, co kdo o kom řekl.

První typ strategie vyšetřování nazvaný jako „vnější a lokální“ znamená konkrétní šetření a vyšetřování pedagogem vybraných žáků. Pedagog si u této strategie také všímá vnějšího odrazu, symptomů, které jsou zjevné. U druhého typu strategie vyšetřování (vnitřní a globální) používá pedagog sociometrické šetření celé skupiny, vyšetřuje všechny žáky a zároveň zjišťuje postoje ke kyberšikaně.

Strategie vyšetřování by měla probíhat podle předem stanovených kroků, které by se neměly vynechat. Bude zde popsán postup tzv. strategie první pomoci, což je strategie lokální a vnější. Důvodem popisování postupu této strategie je to, že pro pedagogy je časově nejméně náročná a nejvíce použitelná, pokud nemá pedagog dodatečné vzdělání, které by se týkalo této problematiky. Podle Koláře „strategie zahrnuje pět kroků:

1. Rozhovor s informátory a oběťmi.
2. Nalezení vhodných svědků.
3. Individuální, případně konfrontační rozhovory se svědky.
4. Zajištění ochrany obětí.
5. Rozhovor s agresory, případně konfrontace mezi nimi“ (Kolář, 2001).

Tyto kroky lze použít jak u vyšetření kyberšikany, tak u vyšetření tradiční šikany. Pedagog by z těchto kroků neměl žádný vynechat, protože všechny jsou velice důležité, avšak nemusí postupovat postupně od rozhovoru s informátory a oběťmi, až po rozhovor s agresory. Kroky vyšetřování kyberšikany nebo šikany může měnit v závislosti na dané situaci.

Výše uvedené kroky pomohou pedagogovi odpovědět na několik velice důležitých otázek. Kolář uvádí, „že musíme nalézt odpovědi na následující otázky:

- Kdo je obětí, popřípadě kolik je obětí?
- Kdo je agresorem, popřípadě kolik je agresorů? Kdo z nich je iniciátor, kdo je aktivní účastník šikanování a kdo je obětí?
- Co, kdy, kde a jak dělali agresori konkrétním obětím?
- K jak závažným agresivním a manipulativním projevům došlo?
- Jak dlouho šikanování trvá“?

Tyto otázky pedagog může využít, stejně jako u vyšetřovací strategie, jak u kyberšikany, tak i u šikany. Pokud pedagog „najde“ odpovědi na tyto otázky, tak je potřeba, aby je důsledně zdokumentoval. Důvodem k dokumentování odpovědí je zmonitorování průběhu kyberšikanování, kterým si pedagog musí být jistý. Dokumentace vyšetřování tedy zahrnuje hlavní typy agresorů, u kterých si musí pedagog zaznamenat právě to, co, kdy, kde, jak a komu dělali. Je to důležité jak pro dokumentaci, tak i pro rodiče agresorů, kteří by si mohli stěžovat na neoprávněné obvinění, z této události, jejich dítěte.

Je nutné, aby pedagog porozuměl jednotlivým krokům, které budou objasněny níže.

První, co většinou nastává, pokud se kyberšikana či šikana objeví, je rozmluva s obětí nebo informátorem. Informátorem může být kamarád nebo rodič. Pokud nejdříve hovoříme s informátorem tak je nutné, aby pedagog hned poté mluvil s obětí.

Dalším krokem tedy je, aby pedagog našel svědky, kteří jsou ochotni vypovídat.

Následují individuální či konfrontační rozhovory se svědky, při kterých pedagog mluví s jednotlivými žáky, což většinou postačí. Pokud to však nestačí

a vyskytnou se nějaké problémy, může pedagog uskutečnit rozhovory nebo konfrontace dvou svědků. V tomto kroku se dělají často chyby ve vyšetřování a to proto, že pedagog zároveň vyšetřuje jak svědky, tak agresory společně. Další chybou je konfrontace mezi obětí a agresorem, protože tato situace je vždy bolestivá a nevýhodná pro oběť a v mnoha případech se objevuje reakce oběti, kdy oběť své obvinění odvolá.

Předposledním krokem, podle výše uvedeného schématu, je zajištění ochrany obětí. Tento krok však není určen jako předposlední. Pokud již na začátku pedagogovi z vyšetřování vyplývá to, že by měl zajistit oběti ochranu, tak ji samozřejmě zrealizuje. U počátečního šikanování či kyberšikanování se tento krok většinou nerealizuje mezi prvními, avšak u pokročilejších stádií šikany či kyberšikany musí pedagog ihned využít všech možností, které vedou k ochraně oběti.

Posledním krokem je rozhovor s agresory, případně konfrontace mezi nimi. Tento krok musí být realizován vždy jako poslední, na to by pedagog neměl zapomenout. Důvodem je nutnost dobré připravenosti pedagoga na rozhovor. Pedagog musí mít dostatek materiálu a důkazů k usvědčení agresorů z jejich činů. Rozhovor s agresory slouží především k tomu, aby pedagog jejich útoky zastavil a ochránil tak oběť, ale i agresory, před následky jejich útoků a činů. V rozhovorech se používají různé taktiky, které budou podrobněji popsány v kapitole 4.1.1.4 Taktika. Patří sem například princip „přitlačení ke zdi“. Agresori se většinou nepřiznají k tomu, že ubližují oběti a svalují vinu jeden na druhého.

Činnosti pedagoga při strategii vyšetřování jsou tedy velice důležité k tomu, aby se šikanování či kyberšikanování vyřešilo a již k němu nedocházelo.

4.1.1.4 Taktika

Výše zmíněná strategie je univerzální pro vyřešení šikanování či kyberšikanování. Pedagog si však může zvolit taktiku vyšetřování a nemusí se držet výše zmíněných pěti kroků. Taktiky jsou různého typu. Nepříliš náročné, které se mohou použít u počáteční kyberšikany či šikany a náročné taktiky, které se používají u pokročilé kyberšikany a šikany. To, jakou taktiku má pedagog zvolit, závisí na mnoha okolnostech. Hlavní okolností je odhad stadia kyberšikanování či šikanování,

a dále, například, věk jedinců, se kterými pracujeme. Věk jedinců je velmi důležitý, protože s žáky každého věku je nutné pracovat jiným způsobem a tedy zvolit i jinou taktiku.

U počáteční šikany či kyberšikany pedagog nemusí používat „tvrdé“ psychologické metody a postupy. U počáteční šikany či kyberšikany je důležité, aby pedagog překvapil a zaskočil vyšetřovaného, aby vyšetřovaný neměl předem promyšlené odpovědi. Metody a postupy pedagoga by měly být skryté a to z toho důvodu, že by vyšetřovaný neměl z otázek zjistit, o co pedagogovi přesně jde. Pedagog by měl hovořit jak s obětí, tak s informátorem i agresorem takovým způsobem, aby o rozhovorech navzájem nevěděli. Svědky šikany či kyberšikany je u tohoto stádia poměrně lehké najít. Pedagog by měl s pomocí informátorů a obětí najít jedince, kteří s obětí sympatizují, kamarádi a zároveň odmítají normy kyberšikanování ve skupině. Pedagogům se doporučuje realizovat sociometrická šetření ve třídách nebo ve skupinách, která jsou anonymní a mohou pedagogovi poukázat a napovědět, jestli se v dané skupině šikana či kyberšikana vyskytuje.

Na rozdíl od počáteční formy šikany či kyberšikany, pokročilá šikana či kyberšikana vyžaduje „tvrdší“ psychologické metody a postupy, které pedagog musí využít při vyšetřování. Pedagog musí ověřovat odpovědi všech zúčastněných, tedy obětí, agresorů a informátorů, protože v tomto stádiu šikany či kyberšikany mají jedinci tendenci lhát a zapírat. Pedagog se tak musí soustředit na vztahy mezi jedinci ve skupině. U pokročilé šikany či kyberšikany se často stává, že agresori páchají trestné činy, stanou před soudem, ale většina důkazů pedagoga je nepoužitelná z toho důvodu, že důkazy nemůže prokázat. Pedagog tedy musí zkoumat vnitřní život a strukturu skupiny. U pokročilého stádia se, po vyřešení šikany či kyberšikany, používá léčba.

Dalším krokem, když pedagog zjistí stádium šikanování či kyberšikanování, je oddělené vyšetřování svědků a agresorů. „U „kriminalistické“ práce se svědky a agresory se osvědčila struktura vyšetřování, která zahrnuje zahřívající předkolo, monolog, dialog a konfrontaci“ (Kolář, 2001). Pedagog může využít pouze část nebo celou strukturu, záleží ovšem na obtížnosti konkrétního případu, který pedagog vyšetřuje a řeší.

V zahřívajícím předkole pedagog navodí určitou atmosféru podle toho, kdo vypovídá. Pokud probíhá rozhovor mezi pedagogem a obětí či svědky je vhodné, aby pedagog navodil takovou atmosféru, která u jedinců vyvolá pocit bezpečí a přesvědčí je, že jejich spolupráci si nechá pedagog jen pro sebe. Pokud rozhovor probíhá mezi pedagogem a potencionálními agresory či nevhodnými svědky, tak by měla atmosféra být šokující, to znamená, aby potencionální agresor a svědkové byli překvapeni z daného rozhovoru a neměli předem připravené odpovědi a reakce. Pedagog by tyto jedince měl při rozhovoru zaskočit svými otázkami, důkazy a podrobným popsáním toho, jak útoky probíhají. Pedagog však vše musí předložit agresorům či nevhodným svědkům takovým způsobem, aby nenaznačil agresorům, kdo vypovídal a kdo byl svědkem jejich útoků.

Následuje monolog, kdy pedagog nechá svědky, oběti a agresory souvisle vypovídat o tom, co se stalo. Jedinec při monologu může říct informace, které by neřekl, může odpovědět na nepoložené otázky. „V podstatě jde o výslechovou praktiku zapletení do vlastní lži“ (Kolář, 2001).

Další částí vyšetřování je dialog, kdy pedagog klade otázky jedinci a ten na ně odpovídá. Pokud se pedagog domnívá, že vyšetřování probíhá lépe, než čekal, může část monologu vynechat a přejít přímo k dialogu. V dialozích pedagog musí pracovat s přerázkami, které jedinec nechtěně vyslovil a s citovým napětím.

Poslední částí je konfrontace. Pokud je vyšetřování obtížné, tak je vhodné zařadit konfrontaci mezi svědky. Když tento postup nepomůže, následuje konfrontace mezi agresory. V této části je důležité, aby si pedagog všímal verbálních a neverbálních projevů a vyšetřování prováděl z blízka. Často nám neverbální projev a pohyby těla napoví víc, než slova vyřčená samotným jedincem. Typické je například to, že gesta neodpovídají tónu hlasu. Pokud je pedagog dostatečně blízko vyšetřované osobě, tak se stává, že osoba znervózní, začne mrkat a červenat se. Tato část se neprovádí vždy, jen ve zcela obtížných případech.

4.1.1.5 *Vedení rozhovoru*

Tomu, jak vést rozhovor s aktéry šikany či kyberšikany nebo jejich rodiči, se musí pedagog naučit. Pedagog totiž bude mluvit jinak s obětí, jinak s agresorem, jinak s rodiči obětí, jinak s rodiči agresorů. Pedagog by měl vědět, nejen to, jaké otázky pokládat, ale také jak je pokládat. Obětem by měl pedagog pokládat otevřené otázky, otázky, které vyvolají u oběti pocit, že se o ni pedagog zajímá, nedokončené otázky, které vyžadují doplnění od oběti. Tím se otevře dialog mezi obětí a pedagogem a zároveň nedojde k odpovídání oběti na otázky pouze slovy ano a ne. Uzavřené otázky nejsou vhodné pro rozhovor s obětí, protože mohou už na začátku zhatit pedagogovu snahu o navázání hovoru s obětí.

Důležitá je také neverbální technika a výslechové praktiky. Nezáleží pouze na otázkách, ale také na tom, jak daleko od agresora pedagog sedí, jestli mu hledí do očí a podobně. Pokud pedagog sedí u agresora moc blízko, narušuje tak jeho osobní prostor, pokud však zase moc daleko může pedagog u agresora vyvolat napětí. Pedagog by měl znát také různé výslechové praktiky, které může v rozhovoru použít, „patří do nich i 'povození na kolotoči' (zasypání agresora otázkami, na které nedokáže přesvědčivě lhát), znejišťování (v dotazovaném žákovi vyvoláváme dojem, že všechno již víme), odnímání důvěry (neskrýváme silné pochybnosti o pravdivosti výpovědi, čímž chceme vyprovokovat lháře k ospravedlňování a nekontrolovaným výrokům), vzbuzování protireakce (obviněný žák je podněcován, aby jasně řekl celou pravdu, protože nemá co skrývat) apod.“ (Kolář, 2001).

U obětí by pedagog neměl používat takovéto výslechové praktiky. V tomto případě je vhodné, aby pedagog projevil soucit a lásku, a aby to pocítila i oběť. Dobré je, když pedagog oběť povzbuzuje, používá potvrzování a zrcadlení pocitů. Je nutné, aby se oběť rozhovořila o svém problému.

I když pedagog bude znát teorii vedení rozhovoru, jak, kdy a s kým hovořit, tak to nemusí znamenat, že zvládne správně vést rozhovor. Pedagog musí mít praktické zkušenosti, aby se stále zlepšoval a cvičil metodické postupy a výslechové praktiky.

4.1.2 Náprava

Pokud pedagog dokončí vyšetřování kyberšikany či šikany může začít s další fází řešení, kterou je náprava. Samotné vyšetřování výrazným způsobem neovlivní stav šikanování či kyberšikanování, a proto je potřeba poskytnout první pomoc. První pomoc pedagog může poskytnout dvěma základními metodami – metodou vnějšího nátlaku a metodou usmíření. Tyto metody se používají hlavně k zastavení šikanování či kyberšikanování a zabezpečení ochrany obětem.

4.1.2.1 Metoda vnějšího nátlaku

Tato metoda je pedagogy nejčastěji využívána. Pedagogové však musí pamatovat na to, že nesmějí v této metodě dělat hrubé chyby. „Záměr je prostý – přinutit trestem a strachem viníky k zastavení agresivního chování a k dodržování oficiálních norem“ (Kolář, 2001). Pedagog brání řád školy, který obsahuje základy bezpečnosti žáků. Metoda vnějšího nátlaku zahrnuje tři části: individuální nebo komisionální pohovor, oznámení o potrestání agresorů před celou třídou a ochranu oběti.

První částí je individuální nebo komisionální pohovor, který pedagog vede s agresory a jejich rodiči. Většinou postačí, pro přiznání agresora, rozhovor mezi „čtyřma očima“, ale někdy je zapotřebí, aby se pohovoru účastnili i rodiče agresora. Pokud případ dosáhl vyššího stádia, je vhodné použít komisionální pohovor, kdy jsou v komisi přítomni, nejlépe, třídní učitel, výchovný poradce a ředitel, či jeho zástupce. Záleží však také na typu školy. Pedagogům se doporučuje, aby pohovor s agresory i jejich rodiči probíhal jednotlivě. Častou chybou totiž je, že pedagogové chtějí tento proces urychlit a pozvou si všechny rodiče všech agresorů na jeden společný pohovor. Problémem je, že mnoho rodičů nechce přijmout to, že jejich dítě realizovalo útoky vůči jinému a obhajuje je. Pokud se takto rodiče spojí a začnou jednat proti pedagogům nebo obětem, dojde k problémům. Pedagogové by měli seznámit rodiče s problémem, následně by se měli pedagogové k tomuto problému sami vyjádřit. Poté přichází vyjádření žáka a rodičů. Potom se komise sama radí o závěru celého vyšetřování kyberšikanování a na závěr komise seznámí rodiče s jejich rozhodnutím.

Následuje oznámení o potrestání agresorů před celou třídou. Poté, co výchovná komise rozhodla o závěru případu kyberšikanování, je na čase, aby pedagog toto rozhodnutí oznámil třídě či skupině, ve které se kyberšikana objevila. Pedagog musí brát v úvahu různost skupin a z toho důvodu nemůže předložit výsledek různým skupinám stejně. Musí se zaměřit také na stádium kyberšikanování a podle toho musí zvolit jednání se třídou či skupinou. V některých případech se může stát, že vystoupení pedagoga před třídou nemusí být zcela účinné. Většina třídy totiž může stát na straně agresorů, oběti také mohou protestovat vůči potrestání agresorů, protože oběti ve skupině budou začleněni i nadále. Také se může stát, že skupina či třída, si z potrestání agresorů „nic nedělá“ a útoky se objeví znovu. I když takové situace mohou nastat, je důležité, aby se tato etapa nevynechala, protože škola tímto dává najevo, že nebude trpět žádné kyberšikanování a zároveň, že viníci budou při odhalení příslušně potrestáni. Nejlépe skupina přijímá závěry a potrestání agresorů, pokud je kyberšikanování v počátečních stádiích. Se zvyšujícím se stádiem kyberšikany stoupá i pravděpodobnost, že skupina či třída rozhodnutí pedagogů a výchovné komise nepřijme. Pedagog může použít diskusi či rozmluvy k tomu, aby vysvětlil žákům závěry komise, nebo může použít formu strohou a údernou. Nejlepším výsledkem tohoto kroku je přijetí a podpora rozhodnutí většiny třídy či skupiny.

Posledním krokem je ochrana oběti. Nelze předpokládat, že pokud potrestáme agresory, už se kyberšikana nebude opakovat. Je vhodné, aby pedagog zajistil ochranu oběti, což může udělat různými způsoby. Podle Koláře „musí být zabudována do skrytého života skupiny bezpečnostní pojistka, která pedagoga okamžitě varuje při hrozícím nebezpečí“ (Kolář, 2001). Tato bezpečnostní pojistka může mít různé formy. Oběť se může v pravidelných intervalech scházet s pedagogem, dále mohou být určeni žáci, kteří oběť budou chránit a například pravidelná komunikace pedagoga s rodiči.

4.1.2.2 Metoda usmíření

„Druhou možností jak poskytnout první pomoc (avšak pouze v přísně vymezených případech) je metoda usmíření. Od předešlé metody se nápadně liší. Místo donucení k vnější poslušnosti se tu sleduje vnitřní proměna vztahů mezi oběťmi a agresory“ (Kolář, 2001). U této metody se nepoužívají žádná potrestání, ale jde hlavně o domluvu a usmíření mezi aktéry kyberšikany. Pedagog by měl vysvětlit agresorovi, co vše špatného udělal oběti a tím se dokáže agresor vcítit do oběti a pochopit tak, co způsobil. Pedagog se může se skupinou také domluvit na tom, že agresori nějakým způsobem odčiní to, co napáchali.

Tato metoda je cílená hlavně na účastníky kyberšikany či šikany a ne na celou skupinu. To je další rozdíl mezi metodou vnějšího nátlaku a metodou usmíření. Pedagog se pomocí této metody snaží změnit vztahy mezi oběťmi a agresory k lepšímu. Tuto metodu však nelze používat ve všech skupinách. Může se stát, že agresori opět zaútočí na oběti za to, že se o útocích zmínili a oběti už dále nebudou chtít nikomu nic říct. „Jednoznačně má podle mého názoru své místo při nebrutálních formách prvního a druhého stadia šikanování u dětí mladšího školního věku“ (Kolář, 2001).

Tato metoda především emočně působí na aktéry šikany či kyberšikany a „pokud je agresor přístupný určitému náhledu a je ochoten napravit svou chybu, lze jej potrestat pouze symbolicky“ (Kolář, 2001). Může se stát, že tato metoda bude efektivní pouze na určitý čas, nebo efektivní vůbec nebude. V tomto případě pedagog musí zvolit jinou metodu, kterou by mohl použít v situaci první pomoci. Pokud se pedagog rozhodne využít právě tuto metodu, je možné, aby si, jako v předcházející metodě nátlaku, vytvořil ve třídě či skupině „pojistky“, které ho budou informovat o situaci ve třídě či skupině. Pokud se podle informací bude pedagogovi zdát, že tato metoda vhodně nepůsobí na vztahy mezi agresory a oběťmi, může plynule přejít k metodě nátlaku.

Doporučuje se při využití metody usmíření použít určitý postup, který se skládá ze čtyř kroků. Podle Koláře jsou to kroky: nejnutnější diagnostika, rozhovor s obětí, rozhovor s agresory, společné setkání a hledání nápravy.

„V prvé řadě provedeme diagnostiku vnějšího obrazu a odhad vnitřního vývoje šikanování. K vyšetřování použijeme strategii první pomoci, avšak pouze první tři kroky: rozhovor s informátory a oběťmi, nalezení vhodných svědků a individuální, případně konfrontační rozhovory se svědky“ (Kolář, 2001). Pedagog z informací, které získal od obětí, agresorů a svědků musí posoudit, zda se jedná o počáteční stadium kyberšikanování, nebo o jejich pokročilejší stadia. Určení stadia je velice důležité. Pokud by se jednalo o pokročilejší stadium kyberšikany, tak by pedagog měl dát přednost jiné metodě před metodou usmířování.

Druhým krokem je rozhovor s obětí, kdy pedagog oběti řekne, že je o všem informován a ví, co se ve skupině či třídě odehrává. Pedagog vysvětlí oběti obě možnosti řešení situace, metodu nátlaku a metodou usmíření, a zároveň oběti objasní postupy u obou metod. Pedagog se následně s obětí domluví na metodě, kterou použije, a podle tohoto rozhodnutí se budou odvíjet i další kroky, které mohou být různé. V případě, že se pedagog s obětí domluví na metodě nátlaku, tak další krok, rozhovor s agresory, probíhat nebude a použije se krok z metody nátlaku. V tomto kroku by měl pedagog přesvědčit oběť, že za ni stojí, že ji naslouchá a rozumí tomu, co se stalo. Tím si získá důvěru oběti a oběť pedagogovi řekne o svém problému.

Další krok, setkání s agresory, je pro pedagoga poslední možností, aby se rozhodl, jakou metodu použije. Pokud je při rozhovoru agresor otevřený ke změnám a nedošlo k závažné situaci, například ohrožení na zdraví oběti, je možné agresorovi nabídnout domluvu a usmíření s obětí. Tento případ se však objevuje velmi zřídka. Agresoři jsou většinou nelítostiví, bezohlední a nevidí nic špatného v tom, že ubližují druhému člověku. Pokud by pedagog v takové situaci využil metodu usmíření, tak by mohl oběti přivodit ještě větší trauma, protože agresor by vůbec nechápal to, o co při setkání vlastně jde. Nechápe, že se má omluvit a usmířit s obětí.

Posledním krokem je společné setkání a hledání nápravy, kdy pedagog musí rozhodnout u několika zásadních možnostech. Pedagog se musí rozhodnout, jestli se společného setkání bude účastnit pouze oběť a agresor, nebo i jiní žáci. Souvisí to se zkušenostmi pedagoga vést skupinu. Pokud pedagog tyto zkušenosti nemá, je vhodnější pracovat s co nejmenší skupinou. Další možností je, že se společného setkání budou účastnit i ostatní žáci. Je vhodné vybrat žáky, kteří sympatizují s obětí,

kamarádí se s ní a třídní autority. „Cílem setkání je dovést účastníky k porozumění problému, společnému hledání nápravy a usmíření“ (Kolář, 2001).

U tohoto kroku může pedagog využít změny rolí. Tato metoda spočívá v tom, že se agresor ocitne v roli oběti. Pedagog agresorovi začne vysvětlovat a vypravovat, co vše oběti dělal, jaké útoky používal. Pedagog se následně agresora ptá, jak se cítí a jak to vidí v obráceném pohledu. U této metody je vhodné, aby se zapojilo do „hraní divadla“ více jedinců. Použitím této metody, kdy se agresor dokáže vžít do role oběti, je vhodné, aby došlo k omluvě a usmíření mezi obětí a agresorem. Pedagog poté, se všemi členy skupiny, hledá návrh pro nápravu. Pedagog dále „shrne průběh usmíření, včetně konkrétních nápadů. Domluví se další setkání za přijatelnou dobu“ (Kolář, 2001). Pokud účastníci dochází na tato setkání a vše probíhá v pořádku, domluví si pedagog s účastníky kontrolní setkání, kde se posuzuje situace ve skupině. Pedagog může také oběti navrhnout individuální setkání.

Pedagog se tedy musí řádně rozhodnout, podle různých kritérií, podmínek, situací a aktérů, kterou metodu je vhodnější v konkrétní situaci využít.

4.2 Řešení z pohledu rodiče

V mnoha případech se stává, že rodiče vůbec nevědí, co si mají počít, jestliže za nimi přijde jejich dítě s tím, že je na něm pácháno zlo. Rodiče se mohou rozhodnout, že s tímto problémem půjdou za pedagogy, kteří znají nebo učí jejich dítě. Občas se stává, že pedagogové mají tendenci děti osočovat a „očerňovat“, a tak se rodiče dítěte, které je šikanováno cítí bezradní. Proto je nutné, aby se rodiče dozvěděli o tom, jak kyberšikanu řešit a jak pomoci svému dítěti.

Prvním problémem je, že se rodiče zpočátku o kyberšikanu nemusí vůbec dozvědět. Důvod je prostý – dítě mlčí. Dítěti je totiž nepříjemné o útocích mluvit, i když s rodiči má dobrý vztah, ale děti „zoufale potřebují pomoc svých rodičů“ (Kolář, 2001). Často se stává, že dítě se za situaci, která nastala, stydí. Dítě postupem času přijímá kyberšikanu jako normální stav a už se ji nesnaží řešit. Děti také hledají vinu v sobě, v čem udělaly chybu a co udělaly špatně. A nejčastějším důvodem, proč děti neřeknou nic svým rodičům je, že mají strach z odplaty, pokud se někomu o útocích zmíní.

Rodiče by si hlavně měli všimnout, že je s dítětem něco v nepořádku, například, že se chová jinak než dříve (je uzavřenější, nemluví, nechodí ven atd.). Pokud si něčeho takového rodiče všimnou, měli by si získat u dítěte důvěru, aby se jim svěřilo se svým problémem. Jestliže se jim tento krok podaří, jsou na dobré cestě k přiznání dítěte k tomu, co ho trápí a tíží. Vzhledem k rozvoji technologií, by se rodiče měli zajímat o projevy kyberšikanů. Pokud rodiče budou tyto projevy znát, snáze najdou důvod změny chování dítěte.

Může se stát, že dítě najde odvahu na samém počátku kyberšikanování a rodičům se se svým problémem chce svěřit. V tomto případě je důležité, jak rodiče budou reagovat. Některé rodiče zpráva od jejich dítěte úplně zaskočí, jsou nejistí. Avšak především rodiče musí projevit důvěru ke svému dítěti. „Rodiče by neměli v této těžké chvíli zklamat! Správný postoj je však pouze jeden – stát pevně v lásce za dítětem“ (Kolář, 2001).

Pokud je jisté, že je dítě kyberšikanováno, mnoho rodičů se obrátí na pedagogy. Důvodem je, že často se objevuje kyberšikana či šikana v rámci školy. Pedagogové však ve většině případů nemají takové znalosti, aby mohli kyberšikanu vyřešit. Existuje postup, podle kterého by mohli rodiče postupovat při řešení kyberšikanů. Kolář uvádí následující alternativy postupu rodičů: poskytnout dítěti maximální oporu, rodiče by měli navštívit ředitele a třídního učitele, podle situace rodiče uvažují i o dalších opatřeních. Tento postup Kolář vypracoval na řešení šikany, avšak lze využít i na řešení kyberšikanů.

První věcí, co by měli rodiče udělat je, že by dítěti měli poskytnout maximální oporu. „Zorientujte se ve vnějším obraze co, kdo, kdy, kde, jak“ (Kolář, 2001). Rodiče by si také o situaci měli s dítětem popovídat a zjišťovat nové okolnosti a nové události, které se stali v rámci kyberšikanování.

Pokud se kyberšikana týká školního prostředí, měli by oba rodiče navštívit ředitele a třídního učitele jejich dítěte. Rodiče by měli informovat pedagogy o tom, jaké informace o kyberšikaně zjistili od svého dítěte a jestli jim škola může poskytnout v této situaci nějakou pomoc. Pokud škola nabídne rodičům a dítěti pomoc, měli by se rodiče v prvním případě zeptat, jestli škola má nějaké kvalifikované odborníky, kteří se touto problematikou zabývají a dokáží situaci řešit.

Dále by se měli zeptat na způsob řešení situace, jaké budou použity metody, jestli bude pedagog hledat svědky a jestli bude nějakým způsobem oběť, jejich dítě, chránit. Rodiče mohou dostat, podle Koláře, v zásadě tři odpovědi: „Škola s vámi hraje poctivou hru, ráda by pomohla, přiznává však, že nemá odborné zkušenosti. Škola spolupracuje s odborníkem. Škola nejeví zájem o řešení nebo tvrdí, že problém zvládne, ovšem nepřesvědčí vás o své odbornosti“ (Kolář, 2001).

Podle situace, která ve škole nastane, jestli pedagogové pomohou rodičům a jejich dítěti řešit kyberšikanu, mohou rodiče uvažovat ještě o další věci. Rodiče se mohou obrátit na odborníka (Linka bezpečí, linka důvěry, pedagogicko-psychologická poradna). Mohou navštívit rodiče agresora, pokud ho znají, a promluvit si s nimi o situaci, která nastala, případně domluvit řešení. Pokud je situace závažná, tak je možné podat trestní oznámení na agresora. V případě kyberšikan se vyskytuje problém, že mnoho agresorů je anonymních. Pokud se kyberšikanování odehrává ve spojení se školou, mohou rodiče požádat o individuální vzdělávací program pro jejich dítě.

Každý rodič, i když jeho dítě zrovna není obětí kyberšikan, by se měl informovat o tom, že kyberšikana je velice závažný jev, který se musí vyřešit co nejdříve. Rodiče by tedy měli vědět, jak postupovat, pokud se jejich dítě stane obětí kyberšikan.

4.3 Řešení z pohledu oběti

Mnoho lidí, kteří se stanou obětí kyberšikan, neví, jak by se před útoky měli chránit. Bohužel, v dnešní době, kdy lidé potřebují mobilní zařízení a internet, žádná 100% ochrana neexistuje. Nebezpečí může oběť pouze snižovat tím, že se bude chovat na internetu obezřetně. Podle Krejčí existují základní čtyři kroky, které by měly pomoci „odradit útočníka od dalšího útoku či snížit intenzitu útoku a jeho dopad“ (Krejčí, 2010).

Prvním krokem, který by měla oběť kyberšikan udělat, je ukončení komunikace. „Nekomunikujte s útočníkem, nesnažte se ho žádným způsobem odradit od jeho počínání, nevyhrožujte, nemstěte se. Útočník to dříve nebo později vzdá, protože jeho námaha nepřinese praktický žádnou odezvu“ (Krejčí, 2010). Tento

první krok je účinným způsobem, jak se chránit. Může se zdát, že jeho realizace je velice jednoduchá. Bohužel to tak snadné není. Lidé mají potřebu se aktivně bránit a ne pasivně přihlížet tomu, jak jim někdo ubližuje, proto je tento krok pro člověka obtížně zvládnutelný. Pokud však oběť setrvá v pasivním stavu, jak již bylo uvedeno výše, útočníka přestanou útoky bavit a postupem času přestane útočit.

Druhý krok je blokování útočníka. „Zamezte útočníkovi přístup k vašemu účtu nebo telefonnímu číslu a je-li to v dané situaci možné, i k nástroji či službě, pomocí které své útoky realizuje“ (Krejčí, 2010). Oběť může například zablokovat přijímání útočnickových hovorů a zpráv na mobilním telefonu, nahlásit útočníka správci služby nebo změnit identitu na internetu. Principem zablokování je znesnadnění útočníkovi útoky na svou osobu. Nejedná se o celkové zabránění útoků na oběť, protože útočník si může vytvářet několik identit, pod kterými se bude vydávat a bude napadat oběť.

Třetí krok spočívá v identifikaci útočníka. „Více informací však můžeme zjistit nenápadným pátráním. Můžeme se podívat např. do útočnickova profilu a informace v něm obsažené hledat dále na internetu“ (Krejčí, 2010). Tento krok by neměl být v rozporu s krokem číslo jedna, tedy s ukončením komunikace a to z toho důvodu, že útočník oběti o sobě nic neřekne a tak je zbytečné, aby se oběť pokoušela zjistit nějaké informace přímo od útočníka.

Posledním krokem je oznámení útoku. „Nikdy nezůstávejte na řešení problému sami“ (Krejčí, 2010). Oběť útoků by se měla s problémem svěřit blízké osobě, které důvěřuje. V mnoha případech se však stává, že se oběť nikomu se svým problémem nesvěří, protože může být v obavách z reakcí ostatních. Oběť se v těchto situacích cítí velice zranitelně. Pokud je obětí dítě, je vhodné, aby se svěřílo dospělé osobě (rodič, pedagog, blízký příbuzný atp.). Dospělí jsou totiž schopni situaci řešit lépe, protože mají více zkušeností, mohou nabídnout dítěti cennější rady než kamarádi. Navíc dospělí může posoudit závažnost útoku a rozhodnout se, je-li zapotřebí informovat o útocích policii, psychology, či jiné organizace, které se zabývají kyberšikanou.

Tyto čtyři kroky jsou velice důležité v řešení kyberšikany, protože mohou oběti velice pomoci. Oběť by si však měla uchovávat důkazy útoků kyberšikany a to například sms zprávy, webové stránky, e-mailové zprávy. „Na základě těchto důkazů může být proti útočníkovi či útočníkům zahájeno vyšetřování“ (Krejčí, 2010).

4.4 Organizace zabývající se kyberšikanou

Problematikou kyberšikany se zabývá stále více organizací, protože se objevuje mnoho agresorů, kteří ke svým útokům využívají informační a komunikační technologie. Neexistují pouze telefonní linky, ale i mnoho webových stránek, které pomáhají obětem kyberútoků.

4.4.1 ONLINE HOTLINE

Kontaktní centrum ONLINE HOTLINE vzniklo pro příjem stížností a hlášení, které se týkají nevhodného a nezákonného obsahu na internetu a to především dětské pornografie a kyberšikany, které jsou páchané na dětech. Hlavním úkolem tohoto centra je odstranění nevhodného a nezákonného obsahu z internetu.

Provozovatel spolupracuje s providery, provozovateli webových stránek, Policií ČR a mezinárodní asociací horkých linek INHOPE.

ONLINE HOTLINE je formulář, který se mění v závislosti na tom, o jaký nezákonný obsah se jedná a uživatel tak může do několika sekund nezákonný obsah nahlásit. Pokud uživatel ohlašuje nezákonný obsah, nemusí zadávat žádné osobní údaje, což znamená, že formulář je plně anonymní. ONLINE HOTLINE následně analyzuje všechna hlášení a po jejich vyhodnocení předává informace policii, mobilním operátorům, poskytovatelům internetových služeb. Pokud uživatel nahlásí nezákonný obsah, který se nachází v zahraničí, předávají pracovníci hlášení zahraniční Horké lince, která dále hlášení řeší.

4.4.2 E-Bezpečí

Na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci vznikl celorepublikový projekt E-Bezpečí, který se zabývá „problematikou nebezpečných komunikačních jevů spojených s používáním ICT“ (Krejčí, 2010). Tento projekt se

zabývá prevencí, vzděláváním, výzkumem a intervencí spojenou s rizikovým chováním na internetu. Projekt je zaměřen také na internetové fenomény, které ohrožují děti a dospělé uživatele internetu. Zabývá se především kyberšikanou, sextingem, kybergroomingem, kyberstalkingem a stalkingem, hoaxem a spamem, zneužitím osobních údajů a riziky sociálních sítí.

Základem tohoto projektu je terénní práce s různými skupinami, přednášková činnost, preventivní vzdělávací akce apod. Aby lidé získali co nejvíce vědomostí o této problematice, jsou vytvářeny modelové situace a představeny skutečné kauzy. Projekt se nezaměřuje pouze na žáky a studenty, ale i na učitele, metodiky prevence, policisty, vychovatele a mnoho dalších.

Projekt E-Bezpečí provádí celorepubliková šetření, která jsou zaměřena na rizikovou komunikaci v online prostředích. Poskytuje také online poradu a vydává tiskoviny pro žáky a učitele.

4.4.3 Národní centrum bezpečnějšího internetu

Neziskové nevládní sdružení Národní centrum bezpečnějšího internetu bylo založeno v roce 2006 jako Online Safety Institute a v lednu roku 2011 bylo přejmenováno na název, který nese dodnes. Cílem tohoto sdružení je přispívání k bezpečnějšímu užívání internetu, moderních informačních a komunikačních technologií, k osvojování etických norem v online komunikaci a napomáhat předcházení a snižování možných sociálních rizik spojených s jejich užíváním. Sdružení spolupracuje s mezinárodní sítí horkých linek INHOPE.

Sdružení uskutečňuje mnoho projektů, podporuje vzdělávání v oblasti bezpečnějšího užívání internetu a to zejména vzdělávání dětí, poskytuje pomoc a vystupuje proti šíření ilegálního, především pedofilního a extremistického obsahu na internetu.

Sdružení realizuje konference, semináře, přednášky a školení, které jsou zaměřeny na bezpečnější užívání internetu a prevenci internetové kriminality. Sleduje také trendy a zveřejňuje aktuální informace, které se týkají vývoje v oblasti online technologií a rizik, které se v souvislosti s nimi objevují. Patří sem i sociální síť.

4.4.4 Poradenská linka pro pedagogy

Poradenská linka je určena pedagogickým pracovníkům v celé České republice, kterým pomáhá s problémovými výchovnými situacemi týkajícími se školního prostředí. Je určena především těm pedagogům, kteří nemají možnost konzultovat problémovou situaci se svým okolím, např. s vlastním školním psychologem.

Poradenská linka shromažďuje kontakty na různé instituce, které mohou být školami využívány. Jsou to pedagogicko-psychologické poradny, psychologové a psychiatři, linky důvěry, krizová centra a další.

Poradenská linka je anonymní a je k dispozici na telefonním čísle 841 220 220 v pracovních dnech 8:00 – 16:00.

5. Případy kyberšikany

Informační a komunikační technologie jsou stále více využívány a to nejen k ulehčení práce a ke komunikaci, ale i ke kriminálním činům. Existuje již mnoho případů kyberšikany, jejichž koncem byla smrt oběti. Počet útoků a případů kyberšikany neustále roste.

5.1 Rebecca Ann Sedwick

Dvanáctiletá Rebecca Ann Sedwick chodila na ZŠ Crystal Lake Elementary School. Její spolužačky ji podrobily nejen klasické školní šikaně, ale doslova ji též terorizovaly prostřednictvím různých textových a fotografických odkazů, v nichž se neštítily navádět ji k sebevraždě: „Měla bys zemřít.“, „Proč se nejdeš zabít?“ atp. Popudem k takovému jednání byl údajně děvčatům spor o chlapce, se kterým měla Rebecca jednu dobu chodit.

Ačkoliv se Rebecca snažila nedávat na sobě nic znát, velice se trápila, trpěla depresemi. Projevily se u ní tendence k sebepoškozování a poté, co si pořezala zápěstí, byla hospitalizována v nemocnici. Nešťastná maminka Rebecce ve snaze dceři pomoci učila Rebeccu po zbytek roku doma a zařídila, aby byla přeložena na jinou školu – Lawton Chiles Middle Academy. Zrušila Rebecce také přístup na Facebook, zabavila jí mobil a změnila telefonní číslo. Netušila však, že metoda zákazu práce s informačními a komunikačními technologiemi není účinným řešením dané situace.

Chvilí to vypadalo, že se vše vrací do normálu, ale potom, co se Rebecca tajně přihlásila na internet přes mobil, kyberšikana začala nanovo. Naposledy ji matka viděla, když večer ležela v posteli a posílala smsky. Druhý den se Rebecca, namísto do školy, ubírala cestou k opuštěné cementárně. Tam dvanáctiletá dívka spáchala sebevraždu skokem z rampy. Ještě předtím však o svém záměru informovala stejně starého kamaráda přes internet „Skočím, už to dál nevydržím.“, ten ale nikomu nic neřekl.

Policie zjistila, že si dívka před smrtí změnila svou přezdívku v programech na mobilu na „Ta mrtvá holka“. Také objevila její morbidní fotografie (např. jak leží s hlavou na kolejnici) a v historii vyhledávání zaznamenala otázky týkající se toho, jak účinně spáchat sebevraždu. Kybersíkana se tak stává jedním z nejnebezpečnějších fenoménů dnešní doby.

5.2 Tyler Clement

Tyler Clementi studoval na Univerzitě v New Jersey a v roce 2010 spáchal sebevraždu. Tyler skočil z mostu, když se dozvěděl, že jej jeho spolubydlící se svou přítelkyní nahrávali s použitím webkamery a záznam vysílali na internet. Pomocí tohoto záznamu mohli další lidé vidět a sledovat, co se děje v Tylerově pokoji. S tímto videem vyšla najevo Tylerova homosexualita, protože byl natočen, jak se líbá s jiným mužem.

Dříve, než došlo k sebevraždě, se Tyler svěřil svým rodičům se svou orientací. Otec ho pochopil, ale matka měla s pochopením homosexuality problémy, protože je silně věřící a věří, že je homosexualita hřích.

Tylerův spolubydlící, Ravi, si zjišťoval o Tylerovi informace na internetu a tam také zjistil, že je Tyler gay. Později na Twitteru zveřejnil příspěvek: „Právě jsem zjistil, že je můj spolubydlící gay.“ Tyler se o těchto příspěvcích dozvěděl.

„19. a 21. září 2010 Tyler poprosil Raviho, zdali by mohl mít pokoj na večer pro sebe. Ravi se seznámil s Tylerovým přítelem a Tyler Ravimu řekl, že chtějí být večer spolu sami. Ravi se však obával, že by mu Tylerův přítel mohl něco ukrást, proto svůj počítač a webkameru umístil tak, aby mohl dění v místnosti sledovat. Ravi a Wai poté sledovali skrze službu iChat dění v pokoji a viděli, že se Clementi a jeho host líbají. 20. září pak Ravi umístil na svůj Twitter zprávu: Spolubydlící mě požádal, abych mu až do půlnoci půjčil pokoj. Šel jsem do pokoje k Molly, zapnul kameru. Viděl jsem ho, jak to dělá s klukem. Jó.

21. září Ravi zveřejnil zprávu, že uspořádá živý přenos z Clementiho pokoje, a pozval uživatele Twitteru na videochat, který proběhne od 21:30 do 0:00. Odpoledne Ravi namířil kameru na Clementiho postel a přepnul počítač do režimu

spánku (sleeping mode). U soudu pak Ravi tvrdil, že si celou akci rozmyslel a kameru namířil na svou vlastní postel, policie však potvrdila, že webkamera byla stále namířena na postel Clementiho. Když se Tyler vrátil do pokoje, viděl, že jsou počítač a kamera vypnuté, a napsal svému příteli, že pro jistotu vytáhl počítač ze zásuvky.“ (Kopecký, ©2008 – 2015).

Přítelkyně Ravima, Mooly Wei, nebyla trestně stíhána z důvodu výměny svědectví proti Ravimu. Mooly bylo uděleno 300 hodin obecně prospěšných činností. Dharun Ravi byl v roce 2012 odsouzen pouze k 30 dnům vězení, 3 letům probačního dohledu a pokutě 10 000 \$. Po 20 dnech ve vězení byl Ravi propuštěn.

5.3 Amanda Toddová

Amanda, která chodila na základní školu do sedmé třídy, se rozhodla, že si najde kamarády na internetu. Její „přátelé“ ji navedli k tomu, aby před webkamerou ukázala svá řadra. Tato fotografie se jí však stala osudnou.

Amandě bylo dvanáct let a od doby, kdy se svlékla před webkamerou uplynul jeden rok. Na chatu se jí ozval muž, který tvrdil, že má fotky jejího odhaleného hrudníku a chce, aby se před ním svlékla znovu. Pokud by to neudělala, vyhrožoval ji, že snímky z minulého roku zveřejní. Když se odmítla znovu svléknout, muž poslal její fotografie rodině a přátelům. Fotografie se však rychle dostaly i do školy. Spolužáci a děti z jiných tříd se Amandě posmívali a navíc byla Amanda vystavena sexuálními návrhům ze svého okolí. Amanda se přestěhovala, ale bohužel, muž si opět zjistil, kde bydlí a kterou školu navštěvuje, a rozeslal fotografie znovu.

Amanda zveřejnila v září video, kde prosí o pomoc a vysvětluje svou situaci. Nikdo se neozval a nikdo jí nepomohl.

Amanda se pokusila o sebevraždu několikrát. Poprvé Amanda vypila bělící prostředek a skončila na jednotce intenzivní péče. Na její pokus o sebevraždu lidé reagovali tak, že podávali návrhy, jak nejlépe odejít z tohoto světa. Amanda realizovala druhý, úspěšný, pokus o sebevraždu. Skupina hackerů Anonymous zveřejnila jméno a adresu muže, který Amandu vydíral.

5.4 Anna Halman

Jeden z nejtragičtějších případů kyberšikany se odehrál v Polsku. Obětí se stala 14letá studentka gymnázia Anna Halman. Anna spáchala sebevraždu, protože se v roce 2006 stala obětí sexuální šikany a kyberšikany.

Během vyučování, kdy musela učitelka na odvolání ředitele opustit třídu, byla Anna vystavena sexuálnímu obtěžování. Annu její 4 spolužáci svlékli a předstírali, že ji znásilňují. Jeden ze spolužáků vše natáčel na mobilní telefon. Anna se bránila, plakala, schovávala se pod lavici, ale útočníci byli silní. Annu se pokusilo bránit pár spolužáků, ale na útočníky nestačili. Zbytek třídy se tímto útokem velice bavil.

Spolužáci Anně vyhrožovali, že video umístí na internet, což také udělali. Anna po útoku utekla domů. Když se učitelka vrátila do třídy, obdržela pár informací o tom, co se dělo v době její nepřítomnosti a volala Anniným rodičům. Zastihla pouze bratra Anny, kterému vysvětlila, co se stalo. Anna bratra prosila, aby rodičům nic neříkal, že chce o celé situaci informovat rodiče sama. Anna svým rodičům o útoku nic neřekla.

Annu navštívila odpoledne kamarádka, které se Anna svěřila, že nevydrží ponižování a že chce spáchat sebevraždu. Když Annina kamarádka odcházela domů, řekla Annině matce, aby na ni dávali pozor. Druhý den se Anna oběsila na švihadle.

Útoků na Annu bylo více. Po policejním vyšetřování vyšlo najevo, že se Anna stala obětí útoků, protože odmítla chodit s jedním z útočníků. Anna o útocích svou rodinu neinformovala, držela je v tajnosti, protože se chlapců velice bála. Vedení školy o útocích vědělo, ale situaci neřešilo.

Chlapci byli posláni na 3 měsíce do ústavu pro mladistvé. Psycholog tvrdí, že pro Annu tyto zážitky musely být velice frustrující a depresivní. Neustálé opakování těchto útoků dohnalo Annu k sebevraždě.

5.5 Jiří Pacholík

Kyberšikana je spojena také se školstvím. Roste počet případů, kdy se učitel stává obětí kyberšikany. Kantoři tvrdí, že jsou proti takovýmto útokům bezbranní, nemají možnosti, jak se bránit. V tomto mají pravdu, učitelé mohou pouze žádat o pomoc.

Na začátku února 2009 se obětí kyberšikany stal učitel a bývalý ředitel Jiří Pacholík. Kantor, který vyučoval v Železném Brodě, se dostal do potyčky se žákem 9. třídy základní školy. „Poté, co jej jmenovaný učitel vyzval, ať si uklidí věci, se mu dostalo odpovědi: 'Seber si to sám, ty šmejde!' Pacholík, vyprovokovaný takovouto reakcí ze strany žáka, dal chlapci facku a následně přišel o zaměstnání“ (Redakce E-Bezpečí, ©2008 – 2015). Nedlouho poté, co přišel o zaměstnání, spáchal sebevraždu. Zástupce zemřelého učitele tvrdí, že učitel trpěl od onoho incidentu depresemi a také, že si chtěl vzít život již v době, když se incident stal.

V České republice není kyberšikana učitelů, zatím, v takové míře rozšířena. V roce 2009 tento případ byl prvním, který si vyžádal život. Dnes již existuje mnoho natočených videí, kde v „hlavní roli“ můžeme vidět pedagoga.

„Psycholog Jeroným Klimeš spatřuje hlavní problém agresivního chování žáků v tom, že dnešní školáci neznají správnou míru, jak reagovat na lidi, které nemají v oblibě. Klimeš se učitelů zastává a říká: 'Řada dětí je doma skoro chválena, když řekne, že učitelka je kráva.'“ (Redakce E-Bezpečí, ©2008 – 2015). Takové chování spatřuje psycholog především ve špatné domácí výchově dětí. Dítě by mělo respektovat učitele a učitel by měl být dítěti autoritou. Dnes mnoho rodičů svým dětem věnují málo času.

5.6 Výskyt kyberšikany

„S ohledem na rychle se rozšiřující seznam tragických úmrtí především dětských obětí kyberšikany vyvstává potřeba řešit tuto otázku jak po stránce preventivní, tak intervenční (např. v některých zemích USA je kyberšikana považována za trestný čin). Pokud jde o Českou republiku, tak jen poradna E-Bezpečí (www.napisnam.cz) eviduje týdně několik případů kyberšikany vztahujících se nejen k dětem, ale i dospělým... přičemž na vysokou četnost výskytu tohoto jevu poukazuje zejména výzkum Centra prevence rizikové virtuální komunikace (PRVoK) – Nebezpečí internetové komunikace III., podle kterého se s některou z forem či projevů kyberšikany setkalo v minulém roce více jak 56 % českých dětí ve věku od 11 do 17 let!“ (Dobešová, Szotkowski, ©2008 - 2015).

6. Metody výzkumu

V pedagogických výzkumech se setkáváme s různými postupy a metodami sběru dat, prostřednictvím kterých, se realizuje měření a získávají data. Do těchto metod řadíme pedagogické pozorování, dotazník v pedagogickém výzkumu, interview v pedagogickém výzkumu, testy v pedagogickém výzkumu, sociometrii v pedagogickém výzkumu, sémantický diferenciál, měření obtížnosti učebního textu a q-metodologii.

Pro pedagogický výzkum zaměřený na téma „kyberšikana na středních školách“ v oboru Informační technologie jsem vybrala metodu dotazníku v pedagogickém výzkumu.

6.1 Dotazník v pedagogickém výzkumu

Tuto metodu řadíme mezi nejvíce frekventované metody pro získání dat v pedagogickém výzkumu. P. Gavora (2000) vymezuje dotazník jako „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí. Samotný dotazník je soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně. Otázky v dotazníku se vztahují buď k jevům vnějším, nebo k jevům vnitřním. Mezi vnější jevy patří například názory učitelů na zaváděná organizační opatření. Do jevů vnitřních řadíme například postoje, motivy a citové stavy.“

Metoda dotazníkového šetření je velmi používána při pedagogických výzkumech, protože má snadnou konstrukci. Výhodou dotazníků je „rychlé a ekonomické shromažďování dat od velkého počtu respondentů“ (Chráska, 2007).

6.2 Druhy položek v dotazníku

U dotazníků v pedagogickém výzkumu se často setkáváme s používáním termínu otázka, avšak termín položka je obecnější, protože některé položky nemusí mít formu otázky. „Položky v dotazníku lze třídit podle různých kritérií, z nichž nejčastěji se uvádějí: cíl, pro který je položka určena, forma požadované odpovědi a obsah, který položka zjišťuje“ (Chráska, 2007).

Z hlediska kritéria cíle rozlišujeme kontaktní položky, funkcionálně psychologické položky, kontrolní položky a filtrační položky.

Mezi hlavní znaky kontaktních položek patří:

- vytvoření kontaktu mezi respondentem a výzkumníkem;
- snadnost a nenáročnost;
- funkce úvodu k dotazování.

Funkcionálně psychologické položky:

- slouží k odstranění nežádoucího napětí;
- otázky odvádějí pozornost respondenta jiným směrem.

Kontrolní položky:

- prověřují věrohodnost údajů, které pomocí dotazníku zjišťujeme;
- kontrolní položka nesmí být umístěna vedle položky, kterou kontrolujeme.

Forma požadované odpovědi se dělí do dvou skupin – na otevřené (nestrukturované) a uzavřené (strukturované) položky. „U otevřených položek respondent odpověď sám vytváří, u položek uzavřených určitým způsobem manipuluje s odpověďmi již navrženými (např. vybírá, seřazuje apod.)“ (Chráska, 2007).

Hlavní znaky otevřených položek:

- nenavrhují žádné hotové odpovědi;
- je určen předmět, ke kterému se mají respondenti vyjádřit;
- obtížnost vyhodnocování otázek;
- částečná ztráta informací z důvodu kategorizace odpovědí;
- časová náročnost;
- hlubší proniknutí k sledovaným jevům.

Uzavřené položky:

- určitý počet předem připravených odpovědí;
- zjednodušené vyhodnocování odpovědí;
- ochota respondentů k vyplnění dotazníku;
- schéma připravených odpovědí;

- různé druhy položek: výběrové, výčtové a stupnicové;
- položky dichotomické a polytomické;
- otázky jsou seřazeny podle určitého kritéria;
- snáze interpretovatelné;
- zvláštní druh – škálové položky;
- různé druhy zaznamenávání odpovědí.

Podle obsahu, který položka dotazníku zjišťuje lze rozdělit položky v dotazníku na položky, které zjišťují fakta, znalosti a vědomosti, nebo mínění, postoje a motivy. Následují hlavní zásady a kritéria pro tyto otázky.

Položky zjišťující fakta:

- úvodní položky dotazníku, protože nevyžadují velkou námahu při odpovídání;
- v průběhu dotazování, aby si respondent odpočinul od náročnějších otázek;

Položky zjišťující znalosti nebo vědomosti:

- nutná opatrnost při formulování položky.

Položky zjišťující mínění, postoje a motivy:

- velká citlivost na formulaci a na zařazení v dotazníku;
- nesmí se v položkách objevovat postoje, názory a hodnocení autora dotazníku;
- používání nepřímých otázek.

6.3 Požadavky na konstrukci dotazníku

Zásadní a nejdůležitější požadavky na konstrukci dotazníku můžeme shrnout do několika bodů.

„Položky v dotazníku musí být všem respondentům jasné a srozumitelné“ (Chráška, 2007). Je třeba dbát na to, komu je dotazník určen a aby položky v dotazníku byly formulovány co nejstručněji.

„Formulace položek v dotazníku musí být naprosto jednoznačná a nesmí připouštět chápání více způsoby“ (Chráska, 2007). Autor dotazníku musí klást důraz na jednoznačné vymezení pojmů.

„Velké opatrnosti je třeba při formulaci položek typu 'proč'“ (Chráska, 2007).

„Položky dotazníku by měly zjišťovat jen nezbytné údaje“ (Chráska, 2007). Je třeba dbát také na to, jak je dotazník rozsáhlý.

„Položky v dotazníku nesmějí být sugestivní“ (Chráska, 2007). Do těchto otázek patří takové, které svou formulací napovídají k zodpovězení této otázky. V těchto případech často respondenti odpovídají nepravdivě, protože je k tomu otázka navede.

„Pro úspěch každého dotazníkového šetření je nezbytným předpokladem ochota respondentů spolupracovat“ (Chráska, 2007). Je dobré ze začátku dotazníku vysvětlit smysl a potřebnost prováděného šetření, což zvyšuje motivaci respondentů k tomu, aby vyplnili dotazník. Dotazník by také neměl být náročný a měl by být zajímavý.

„Dotazník musí vždy obsahovat jasné pokyny k vyplňování“ (Chráska, 2007). Tento aspekt se projevuje zejména u dotazníků rozesílaných poštou.

„Při konstrukci dotazníku je třeba dbát na to, aby získané údaje bylo možno snadno třídit, tabelovat a zpracovávat“ (Chráska, 2007). Ve formulářích by se neměly objevovat různé znaky a kódy, kterým by respondent nemusel rozumět.

„Při řazení položek v dotazníku dáváme vždy přednost pořadí, které vyhovuje z psychologického hlediska, před pořadím logickým“ (Chráska, 2007). Dotazník by měl začínat jednoduchými otázkami, poté by měly následovat obsahové položky. Ve střední části dotazníku by se měly umístit nejdůležitější položky. Položky v dotazníku můžeme řadit buď od nejobecnějších k nejkonkrétnějším, nebo naopak.

Toto jsou nejdůležitější pravidla a zásady, které by se měly dodržovat při sestavování dotazníků v pedagogickém výzkumu. Dobrý dotazník by měl splňovat také požadavky na dobré měření. Mezi tyto požadavky řadíme validitu, reliabilitu a praktičnost.

„Validita dotazníku spočívá v tom, že dotazník zjišťuje skutečně to, co má zjišťovat“ (Chráska, 2007). Je vhodné, aby autor dotazníku nechal posoudit

navrhovaný dotazník dalšími odborníky. Tím se předejde tomu, že dotazník nebude subjektivní.

„Reliabilitou dotazníku se rozumí schopnost dotazníku zachycovat spolehlivě a přesně zkoumané jevy“ (Chrásková, 2007). Reliabilita úzce souvisí s validitou. Důvodem je, že vysoká reliabilita je předpokladem dobré validity. Autor dotazníku by měl odhadovat a kontrolovat stupeň spolehlivosti a přesnosti získávaných výsledků.

6.4 Realizace dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření se může realizovat několika způsoby. Patří sem rozesílání poštou, osobní předání dotazníku nebo předání prostřednictvím dalších osob a dnes velmi populární dotazníkové šetření online pomocí internetu.

Nejvýhodnější realizací dotazníkového šetření je osobní předání dotazníku nebo předání prostřednictvím dalších osob. Důvodem je, že ihned po vyplnění dotazníku nám jej respondenti mohou vrátit zpět a tím se zaručuje prakticky stoprocentní návratnost. Tato realizace není však vždy proveditelná. Můžeme ji využít při šetření na základní, středních nebo vysokých školách mezi žáky či studenty.

Realizace dotazníkového šetření rozesíláním poštou nebo online, pomocí internetu, má několik nevýhod. První nevýhodou je nižší návratnost vyplněných dotazníků, především pokud jsou anonymní. V literatuře se setkáváme s 30 až 60 procenty návratnosti, což je oproti osobnímu předání dotazníku velmi malé procento. Dalším problémem je vzorek vrácených a vyplněných dotazníků, který nemusí být vždy reprezentativní. Výzkumy ukazují, že dotazníky vyplňují především lidé s vyšším vzděláním, větší odpovědností a lidé s kladným postojem ke zkoumané problematice.

Důležité je, aby respondenti získali jistotu, že vyplnění dotazníku nebude zneužité proti nim, proto se často dotazníky vyplňují anonymně. Anonymním dotazníkem můžeme získat pravdivější informace, avšak některé lidi toto vede k nezodpovědnému vyplňování.

Před vlastním výzkumem by se měl provádět tzv. předvýzkum. Dotazník by měl být předán nebo poslán přibližně 30 respondentům, aby se předešlo tomu, že dotazník bude neúspěšný a špatně navržený.

6.5 Třídění materiálu získaného dotazníkem a následná analýza dat

Prvním krokem, který musíme udělat, když získáme potřebný materiál, je jeho třídění. Z celého materiálu bychom měli vyřadit nesprávné nebo neúplné odpovědi, ve kterých respondenti nedodrželi instrukci.

Druhým krokem je kategorizace odpovědí zejména u položek s otevřenými odpověďmi. Někdy se setkáme s tím, že máme mnoho různých odpovědí, které je potřeba rozdělit do konkrétnějších kategorií, například kategorie „neodpověděl“.

Následuje analýza dat získaných dotazníkem. V tomto kroku se nejdříve musí provést interpretace výsledků třídění prvního stupně, což znamená, že zjišťujeme, kolik jedinců má společný jeden znak. Dále se provádí třídění druhého stupně, kdy vyhledáváme ty respondenty, kteří mají shodné dva znaky. Posledním je třetí stupeň, při kterém vyhledáváme takové osoby, které mají společné tři znaky.

6.6 Vlastní výzkum

Vlastní výzkum je zaměřen na téma „Kyberšikana na středních školách“. Výzkum byl prováděn elektronicky formou dotazníku s využitím webových stránek zaměřených na tvorbu dotazníků a jejich následné rozesílání, sběr dat a analýzu výsledků (netquest.cz) a byl proveden mezi studenty oboru 18-20-M/01 Informační technologie. Pro výzkum jsem si vybrala střední školy, které nabízejí ke studiu obor 18-20-M/01 Informační technologie. Rozeslala jsem celkem 40 žádostí do škol ve všech krajích České republiky o vyplnění dotazníku ředitelům, zástupcům ředitele či učitelům informačních a komunikačních technologií, aby tak byla zajištěna objektivita výzkumu.

V dotazníku jsem se věnovala následujícím hypotézám:

- Studenti rozpoznají kyberšikanu.
- Studenti vědí, jak postupovat, pokud se s kyberšikanou setkají.
- Studenti vědí, koho informovat, pokud se s kyberšikanou setkají.
- Studenti znají rizika kybergroomingu.
- Studenti z větších měst se stávají častěji obětí (terčem) flamingu než studenti z menších měst.

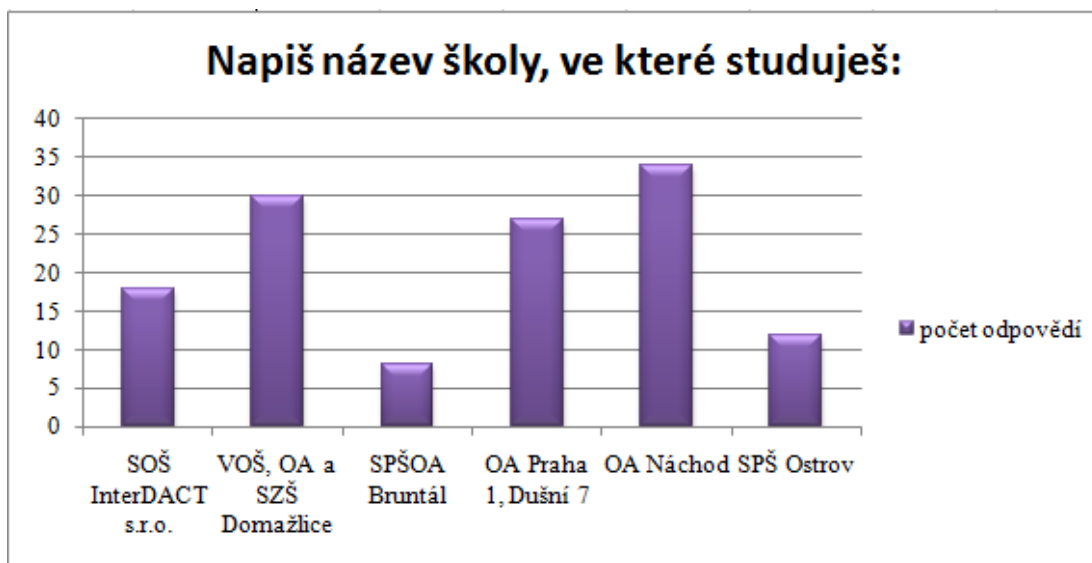
Dotazník vyplnilo celkem 130 studentů oboru 18-20-M/01 Informační technologie.

6.7 Vyhodnocení výzkumu



Obrázek č. 1 – graf vyhodnocení otázky č. 1 – Jsi muž nebo žena?

Z grafu č. 1 můžeme vidět, že v dotazníku odpovídalo na otázku více mužů než žen. Důvodem je, že výzkum probíhal v oboru 18-20-M/01 Informační technologie, který studují právě především chlapci.



Obrázek č. 2 – graf vyhodnocení otázky č. 2 – Napiš název školy, ve které studuješ.

Výzkumu se účastnili studenti ze šesti škol. Nejvíce studentů, odpovídajících na otázky v dotazníku, studuje na Obchodní akademii v Náchodě. Druhé místo zaujala VOŠ, OA a SZŠ v Domažlicích a následuje Obchodní akademie v Praze 1. Nutno podotknout, že jsem rozeslala celkem 40 žádostí do různých škol ve všech krajích České republiky, avšak na mém výzkumu se podílelo pouze šest škol.



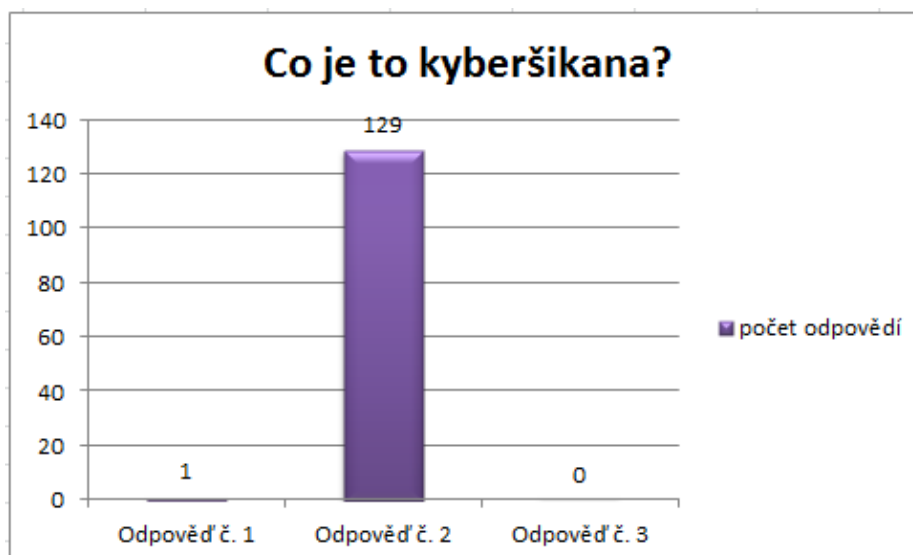
Obrázek č. 3 – graf vyhodnocení otázky č. 3 – Kolik obyvatel má město, ve kterém žiješ?

Nejvíce dotázaných studentů pochází z města, které má 10 – 100 tisíc obyvatel, tedy z menších měst a obcí. Nejméně studentů však obývá města, které mají počet obyvatel mezi 100 a 500 tisíci.



Obrázek č. 4 – graf vyhodnocení otázky č. 4 – Setkal(a) jsi se někdy s pojmem kyberšikana?

Jak je patrné z grafu č. 4, většina dotazovaných studentů už někdy slyšela o pojmu „kyberšikana“. Avšak jsou studenti, kteří o tomto pojmu ještě neslyšeli a vůbec ho neznají.

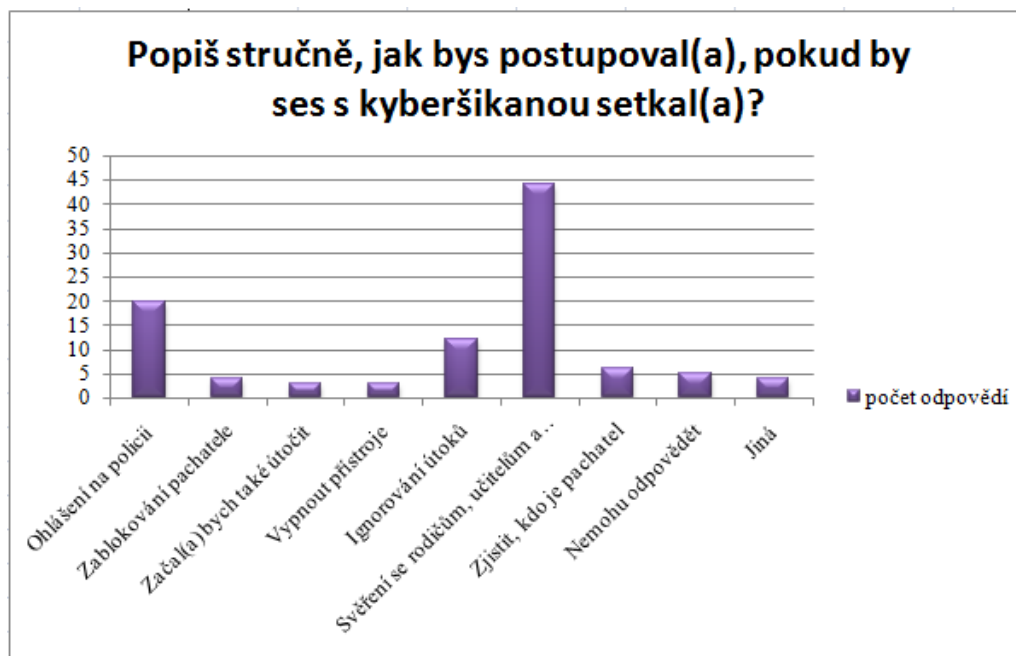


Obrázek č. 5 – graf vyhodnocení otázky č. 5 – Co je to kyberšikana?

Touto otázkou v dotazníku jsem chtěla zjistit, jestli studenti dokáží vybrat správnou definici pro kyberšikanu. Tato otázka byla uzavřená a dotazovaní studenti se museli rozhodnout, jakou definici pro kyberšikanu vyberou. Měli na výběr ze tří možností:

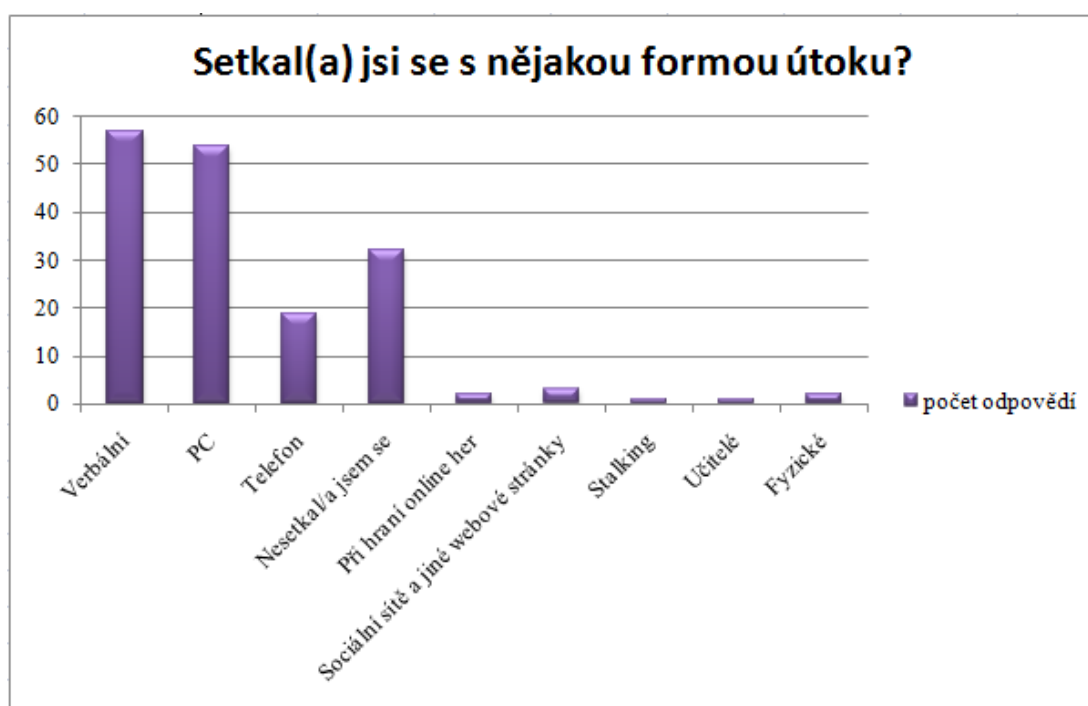
- Odpověď č. 1 - „Znamená falešnou zprávu, mystifikaci, novinářskou kachnu, podvod, poplašnou zprávu, výmysl, žert či kanadský žertík.“
- Odpověď č. 2 – „Je to druh šikany, který využívá elektronické prostředky, jako jsou mobilní telefony, e-maily, pagery, internet, blogy a podobně.“
- Odpověď č. 3 – „Falešné SMS.“

Správná odpověď na tuto otázku byla odpověď číslo dvě, tedy že kyberšikana „Je druh šikany, který využívá elektronické prostředky, jako jsou mobilní telefony, emaily, pagery, internet, blogy a podobně.“ Tuto odpověď zvolilo nejvíce dotazovaných. Pouze jeden student považoval za správnou odpověď číslo jedna, tedy že kyberšikana „Znamená falešnou zprávu, mystifikaci, novinářskou kachnu, podvod, poplašnou zprávu, výmysl, žert či kanadský žertík.“ Žádný student nezvolil jako správnou odpověď číslo tři, že kyberšikana jsou „Falešné SMS.“



Obrázek č. 6 – graf vyhodnocení otázky č. 6 – Popiš stručně, jak bys postupoval(a), pokud by ses s kyberšikanou setkal(a)?

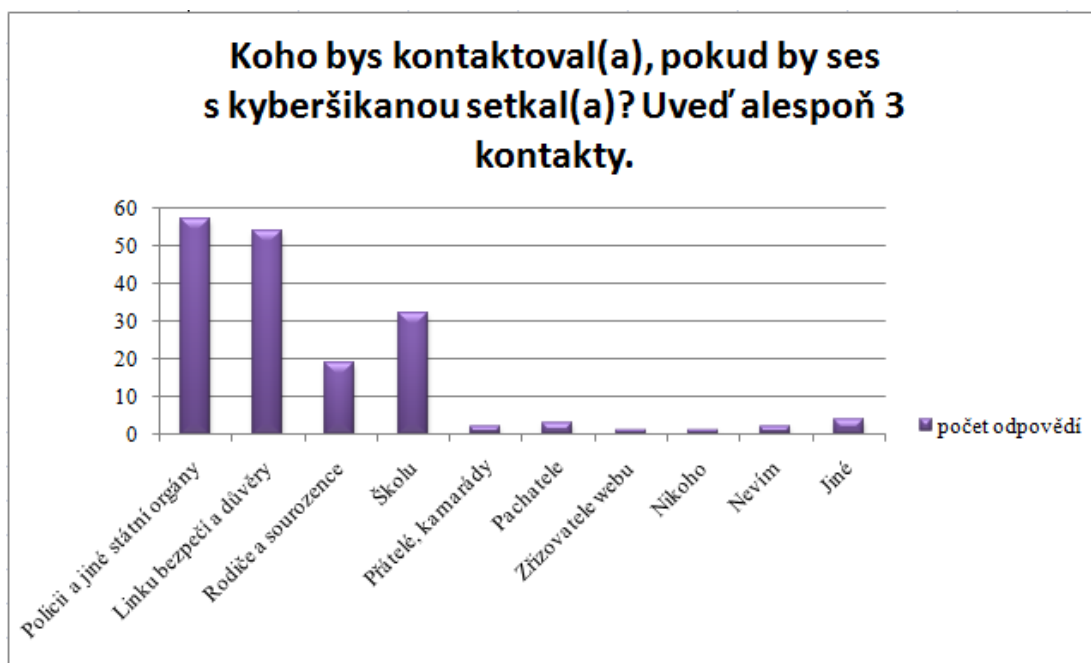
Odpověď na tuto otázku byla otevřená, takže dotazovaní studenti museli popsat, jak by postupovali, pokud by se s kyberšikanou setkali. Na tuto otázku dotazovaní odpověděli různě jak je vidět z grafu č. 6. Nejčastějšími odpověďmi studentů: nejdříve by se svěřili rodičům, učitelům či jiným blízkým osobám a kontaktovali policii. Někteří dotazovaní studenti by kyberšikanu ignorovali. Dále by se studenti pokusili zjistit, kdo je pachatelem kyberšikany, kdo na ně útočí. Častější odpovědí na tuto otázku také bylo, že dotazovaní studenti nevědí, jak by postupovali, pokud by se s kyberšikanou setkali. Většina studentů tedy ví, jak by měli postupovat, pokud se s kyberšikanou setkají.



Obrázek č. 7 – graf vyhodnocení otázky č. 7 – Setkal(a) jsi se s nějakou formou útoku?

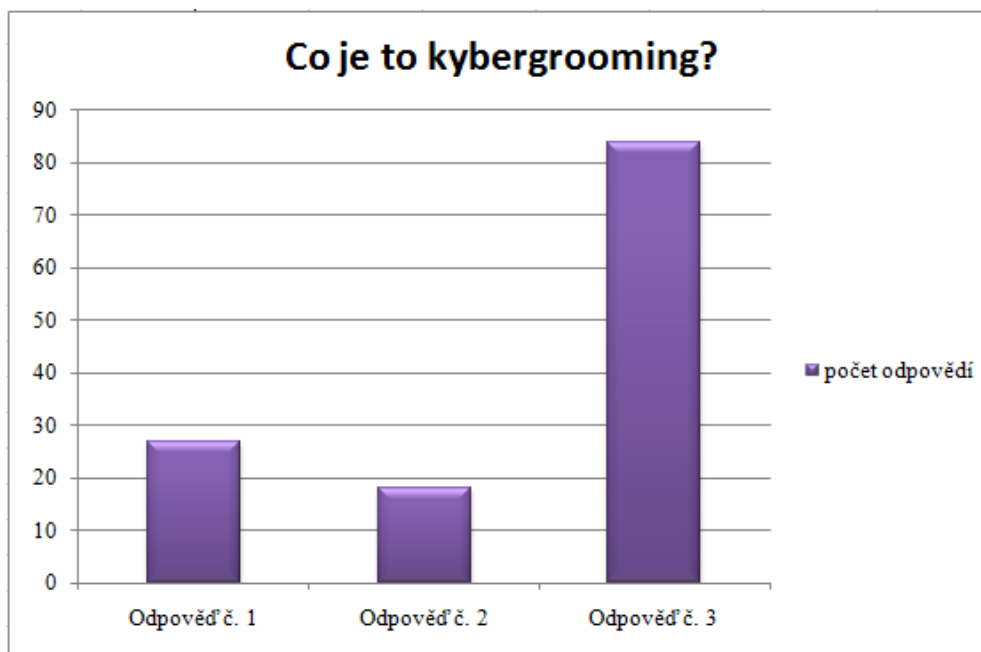
Odpověď na tuto otázku byla také otevřená. Dotazovaní studenti měli uvést formu útoku kyberšikany, pokud se s nějakou formou setkali. Nejčastěji studenti odpovídali, že se setkali s útoky verbálními, následovaly útoky přes PC a telefon. Většina studentů také odpověděla, že se s žádnou formou kyberšikany nesetkala. Dále se v odpovědích na tuto otázku vyskytla kyberšikana při hraní online her, na sociálních sítích a od učitelů.

Studenti, kteří odpověděli na tuto otázku tak, že se setkali s verbální formou útoků a s fyzickou formou útoků, neodpověděli správně, protože verbální a fyzické útoky jsou znaky šikany, která se od kyberšikany liší. Z těchto odpovědí tedy soudím, že dotazovaní studenti nedokáží rozlišit kyberšikanu od šikany.



Obrázek č. 8 – graf vyhodnocení otázky č. 8 – Koho bys kontaktoval(a), pokud by ses s kyberšikanou setkal(a)? Uveď alespoň 3 kontakty.

Nejčastější odpověď na otázku „Koho bys kontaktoval(a), pokud by ses s kyberšikanou setkal(a)?“ byla, že by studenti kontaktovali policii či jiné státní orgány. Následně by také studenti ve většině případů kontaktovali Linku bezpečí a důvěry, školu a také rodiče či sourozence. Pár dotazovaných studentů také odpovědělo, že neví koho kontaktovat, popřípadě by nekontaktovali nikoho a chtěli si situaci vyřešit sami.

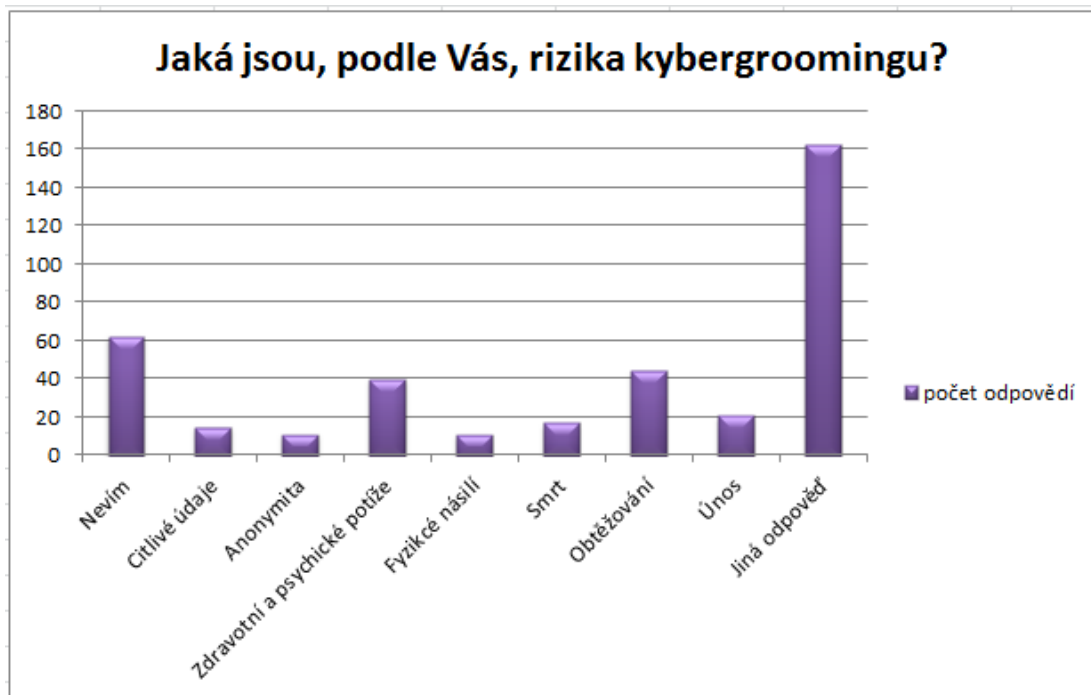


Obrázek č. 9 – graf vyhodnocení otázky č. 9 – Co je to kybergrooming?

Otázka „Co je to kybergrooming?“ byla uzavřená, tudíž studenti museli vybrat jednu správnou odpověď. Dotazovaní studenti si mohli vybrat ze tří různých definic:

- Odpověď č. 1 – „Je to podvodná technika používaná na Internetu k získávání citlivých údajů od obětí útoku.“
- Odpověď č. 2 – „Znamená falešnou zprávu, mystifikaci, novinářskou kachnu, podvod, poplašnou zprávu, výmysl, žert či kanadský žertík.“
- Odpověď č. 3 – „Druh psychické manipulace, kdy se útočník snaží přesvědčit svou oběť k osobní schůzce.“

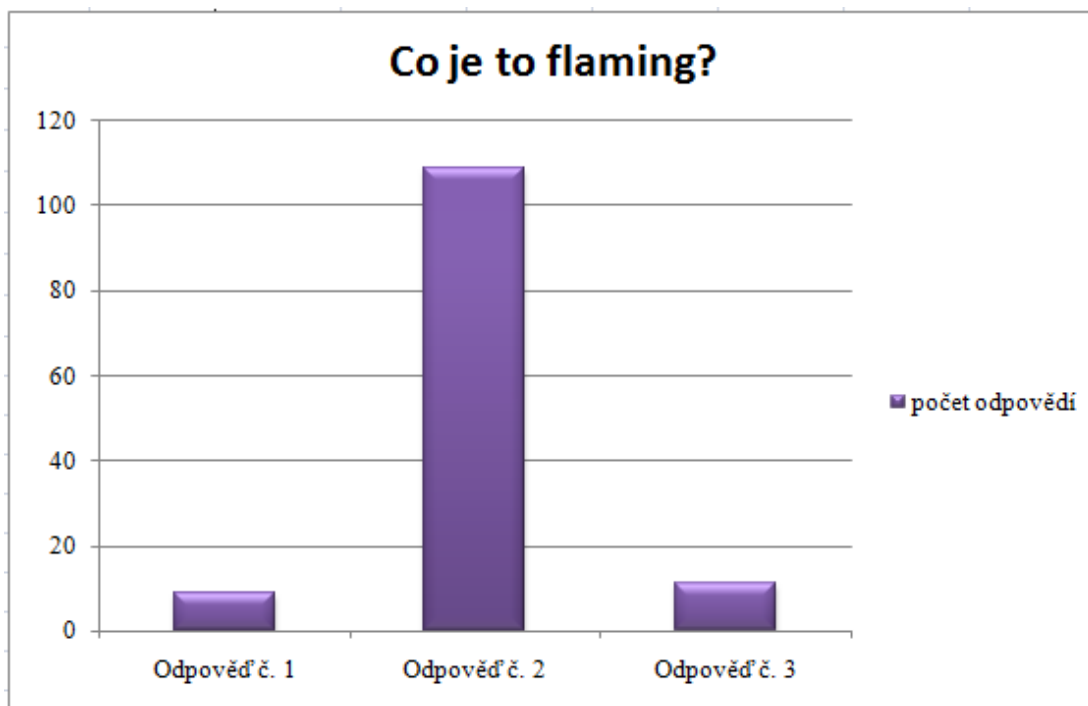
Správná odpověď se skrývala pod odpovědí číslo tři, tedy že kybergrooming je „druh psychické manipulace, kdy se útočník snaží přesvědčit svou oběť k osobní schůzce.“ 84 studentů vybralo správnou odpověď. Druhá nejčastější odpověď v pořadí byla odpověď číslo jedna a následovala odpověď číslo dvě. Z odpovědí dotazovaných studentů soudím, že většina studentů tento pojem zná, ale jsou dotazovaní, kteří pojem kybergrooming nikdy neslyšeli a tudíž nemohli správně odpovědět na zadanou otázku.



Obrázek č. 10 – graf vyhodnocení otázky č. 10 – Jaká jsou, podle Vás, rizika kybergroomingu?

„Jaká jsou, podle Vás, rizika kybergroomingu?“ byla otázka, na kterou mnoho studentů nedokázalo odpovědět. Poslední sloupec grafu, tedy „Jiná odpověď“, odkazuje především na neschopnost dotazovaných studentů odpovědět na otázku. Studenti vymýšleli různé odpovědi, mezi které patřily odpovědi typu: batman, mystifikace, Chuck a další. Z těchto odpovědí soudím, že studenti nemají ani tušení o tom, jaká rizika kybergroomingu existují a navíc si z důležitého a v dnešní době častého jevu dělají legraci.

Z hlediska počtu odpovědí se na druhém místě umístila odpověď „nevím“. Studenti pokládají za rizika kybergroomingu zdravotní a psychické potíže, obtěžování lidí (především sexuální), únos, smrt (vražda či sebevražda), získání citlivých údajů, anonymity útočníka a fyzické násilí.



Obrázek č. 11 – graf vyhodnocení otázky č. 11 – Co je to flaming?

„Co je to flaming?“ je uzavřená otázka, na kterou studenti měli odpovídat výběrem jedné ze tří možností. Studenti si mohli vybrat z odpovědí:

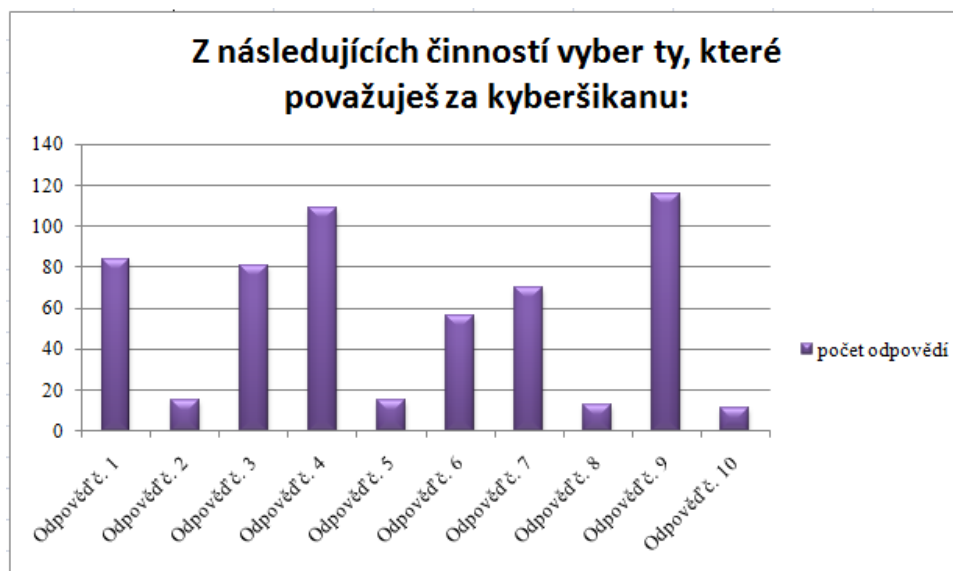
- Odpověď č. 1 – „Je to druh šikany, který využívá elektronické prostředky, jako jsou mobilní telefony, e-maily, pagery, internet, blogy a podobně.“
- Odpověď č. 2 – „Je to termín, označující nepřátelské chování uživatelů na Internetu, které obvykle doprovází urážky, nadávky, vyhrožování apod.“
- Odpověď č. 3 – „Je to podvodná technika používaná na Internetu k získávání citlivých údajů od obětí útoku.“

Nejvíce studentů vybralo odpověď číslo dvě: „Je to termín, označující nepřátelské chování uživatelů na Internetu, které obvykle doprovází urážky, nadávky, vyhrožování apod.“, která je správná. Převážná většina studentů tedy ví, co znamená pojem flaming.



Obrázek č. 12 – graf vyhodnocení otázky č. 12 – *Myslíš si, že jsi se někdy stal(a) obětí flamingu?*

Z odpovědí na otázku „Myslíš si, že jsi se někdy stal(a) obětí flamingu?“ usuzuji, že převážná většina studentů se s útoky nesetkává. 59 studentů z výzkumu se s útoky flamingu setkala, buď tím, že byli obětí, útočníkem nebo svědkem.



Obrázek č. 13 – graf vyhodnocení otázky č. 13 – *Z následujících činností vyber ty, které považuješ za kyberšikanu.*

Studenti v této otázce měli vybrat činnosti, které považují za kyberšikanu. Tato otázka obsahovala celkem deset možných odpovědí, které obsahovali a popisovali různé situace:

- Odpověď č. 1 – „Student natočí sám sebe při předvádění scénky z Hvězdných válek. Spolužáci mu nahrávku ukradli a zveřejnili ji na internetu.”
- Odpověď č. 2 – „Na základní škole dva chlapci (9 a 10 let) zbili spolužáka tak surově, že mu zlomili ruku. Chlapce prý bili už od první třídy.”
- Odpověď č. 3 – „Pět spolužáků podrobilo Annu před celou třídou sexuální šikaně (strhali z ní šaty a předstírali, že ji znásilňují). Celou scénu nahráli na mobil.”
- Odpověď č. 4 – „Po rozchodu zveřejnil Jessičin bývalý přítel její intimní fotografie, které mu poslala v době, kdy spolu ještě chodili. Jessica pak byla vystavena neustálému posměchu ze strany spolužáků. Útoky na ni ještě zesílily poté, co anonymně vystoupila v televizi.”
- Odpověď č. 5 – „Od června do října roku čtrnáctiletému chlapci dvanáctiletý hoch předal třikrát částku kolem dvaceti korun, o další peníze si řekl starší chlapec v lednu. Ve všech případech starší školák mladšímu vyhrožoval a v některých případech ho i fyzicky napadl.”
- Odpověď č. 6 – „Dvojice mladíků si vyhlédla hochu čekajícího na autobusové zastávce. Jeden z nich k němu přiběhl a „vrazil“ mu facku. Druhý mladík celou situaci, včetně překvapené reakce hochu, nahrával na svůj mobilní telefon.”
- Odpověď č. 7 – „Petr se nudil a brouzдал internetem, až narazil na diskuzi zaměřenou na počítačové hry. Pro pobavení začal do diskuzního fóra psát urážlivé zprávy o ostatních diskutujících, popichoval je proti sobě, útočil na ně. Nezajímalo ho téma diskuze, chtěl se jen pobavit na úkor ostatních, proto zaplavil diskuzní fórum nesmysly a nadávkami.”

- Odpověď č. 8 – „Čtrnáctiletou dívku zkopali spolužáci. Maminka dívky uvedla, že ji nejprve zfackovali, a když spadla na zem, začali do ní kopat. Dívka prý měla pohmožděná střeva.”
- Odpověď č. 9 – „Robert vytvořil internetové stránky s názvem „Nesnášíme Tomáše Černého“. Na stránky umisťoval jeho karikatury, pomluvy, výmysly a vtipy o Tomášovi. Na existenci stránek upozornil většinu svých kamarádů.”
- Odpověď č. 10 – „Na základní škole se servali dva chlapci. Oba zkrvavení skončili v nemocnici. Jeden na toho druhého útočil zezadu nožem.”

Správnými možnostmi byly odpovědi číslo jedna, čtyři, sedm a devět, tedy:

- Odpověď č. 1 – „Student natočí sám sebe při předvádění scénky z Hvězdných válek. Spolužáci mu nahrávku ukradli a zveřejnili ji na internetu.”
- Odpověď č. 4 – „Po rozchodu zveřejnil Jessičin bývalý přítel její intimní fotografie, které mu poslala v době, kdy spolu ještě chodili. Jessica pak byla vystavena neustálému posměchu ze strany spolužáků. Útoky na ni ještě zesílily poté, co anonymně vystoupila v televizi.”
- Odpověď č. 7 – „Petr se nudil a brouzдал internetem, až narazil na diskuzi zaměřenou na počítačové hry. Pro pobavení začal do diskuzního fóra psát urážlivé zprávy o ostatních diskutujících, popichoval je proti sobě, útočil na ně. Nezajímalo ho téma diskuze, chtěl se jen pobavit na úkor ostatních, proto zaplavil diskuzní fórum nesmysly a nadávkami.”
- Odpověď č. 9 – „Robert vytvořil internetové stránky s názvem „Nesnášíme Tomáše Černého“. Na stránky umisťoval jeho karikatury, pomluvy, výmysly a vtipy o Tomášovi. Na existenci stránek upozornil většinu svých kamarádů.”

Tyto odpovědi také nejčastěji studenti zvolili jako správné. Studenti považovali za správnou odpověď také číslo tři a sedm, což jsou odpovědi chybné. Studenti tedy nedokáží jednoznačně vybrat situaci, která se týká kyberšikany.

Tab. 4 – Shrnutí – nejčastější odpovědi

Shrnutí – nejčastější odpovědi		
Otázka č.	Odpověď	Počet odpovědí
1	Muž	86
2	OA Náchod	34
3	10 – 100 tis. obyvatel	103
4	Ano	117
5	Je to druh šikany, který využívá elektronické prostředky, jako jsou mobilní telefony, e-maily, pagery, internet, blogy a podobně.	128
6	Svěření se s případem rodičům, učitelům a blízkým osobám	44
7	Verbální	57
8	Rodiče a sourozenci	139
9	Druh psychické manipulace, kdy se útočník snaží přesvědčit svou oběť k osobní schůzce	84
10	Jiná odpověď.	162
	Nevím.	62
11	Je to termín, označující nepřátelské chování uživatelů na Internetu, které obvykle doprovází urážky, nadávky, vyhrožování apod.	109
12	Ne	70
13	Robert vytvořil internetové stránky s názvem „Nesnášíme Tomáše Černého“. Na stránky umisťoval jeho karikatury, pomluvy, výmysly a vtipy o Tomášovi. Na existenci stránek upozornil většinu svých kamarádů.	116

6.8 Porovnání výsledků výzkumu s hypotézami

Z výsledků rozborů jednotlivých otázek a z výsledků závěrečného shrnutí nejčastějších odpovědí vyplývá, že studenti dokáží rozpoznat kyberšikanu a vědí, jak postupovat, pokud se s kyberšikanou setkají a zároveň vědí, koho mají informovat. Studenti také znají rizika kybergroomingu. Jelikož většina studentů bydlí v menších městech, tak hypotézu „studenti z větších měst se stávají častěji obětí (terčem) flamingu než studenti z menších měst“ nemohu potvrdit. Kromě této poslední hypotézy všechny ostatní považuji za správné díky výsledkům výzkumu.

V některých otázkách studenti měli problém určit nebo napsat správnou odpověď, tudíž bych také doporučila, aby studenti byli podrobněji seznámeni s touto problematikou. Více informací se mohou dovědět ve škole, z přednášek, výuky informatiky nebo doma od rodičů, popřípadě přímo na Internetu.

Musím však ještě podotknout, že někteří studenti si neuvědomují závažnost kyberšikan a dalších jevů s ní spojených. Důvodem je, že odpovědi některých studentů byly nevhodné a vulgární, z toho usuzuji, že tito studenti nechápou závažnost situace.

Závěr

Kyberšikana je v dnešní době jevem, který se stále častěji v současné společnosti objevuje. Zároveň je kyberšikana takovým fenoménem, o kterém se zatím moc nemluví a mnoho lidí nedokáže kyberšikanu definovat a hlavně rozpoznat. Je důležité, aby se o tomto problému mluvilo, abychom dnešní mládež seznámili s tímto jevem a to z toho důvodu, aby dokázali rozpoznat kyberšikanu, pomoc oběti a také kyberšikanu řešit.

V teoretické části diplomové práce jsem se nejvíce zabývala znaky kyberšikany, existencí forem a typů kyberšikany, a nakonec řešením kyberšikany z pohledu pedagoga, rodiče a oběti.

První kapitola je zaměřená na samotnou definici kyberšikany. Následovala část, ve které jsem srovnávala šikanu a kyberšikanu. V této části jsou především vyzdvíženy shody a rozdíly šikany a kyberšikany. Na tuto část navazovala kapitola, která se zabývala hlavními a vedlejšími znaky kyberšikany. Kyberšikana má 2 základní formy, které jsou spojené s realizací útoků. Do těchto dvou základních forem patří přímá kyberšikana a nepřímá kyberšikana, neboli kyberšikana v zastoupení. Tyto 2 základní formy jsou popsány v kapitole formy a typy kyberšikany.

Za kapitolou kyberšikana následuje kapitola jevů, které souvisí s kyberšikanou. Do této kapitoly jsem zařadila takové jevy jako je kybergrooming, sexting, SMS spoofing, flaming, kyberstalking, hoax, phishing a pharming.

Zabývala jsem se také prevencí kyberšikany z pohledu rodiče, mladých lidí, školy a učitelů, protože prevence je velice důležitá a to z toho důvodu, aby se kyberšikaně a jejím útokům předcházelo.

Hlavní kapitolou v teoretické části je kapitola řešení kyberšikany. Tato kapitola je důležitá z toho důvodu, že mnoho lidí, kteří se setkají s kyberšikanou, neví, jak by situaci měli řešit. Tato situace se netýká pouze mladých lidí, studentů, ale i jejich rodičů a také pedagogů. Tyto osoby se často s kyberšikanou setkávají a proto je důležité, aby byli schopni situaci správně řešit.

Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na skutečné případy kyberšikany. V České republice se zatím mnoho smrtelných případů kyberšikany nevyskytuje, proto jsem použila případy kyberšikany ze zahraničí.

V praktické části diplomové práce jsem realizovala výzkumné šetření, které bylo zaměřené na studenty studijního oboru 18-20-M/01 Informační technologie. Dotazníkovou metodou jsem zjišťovala znalosti studentů z oblasti kyberšikany a jejich zkušenosti s kyberšikanou. Výsledky výzkumu ve většině případů potvrzovali mé hypotézy. Avšak doporučuji školám i studentům, aby se o tuto problematiku zajímali více.

Seznam použité literatury

ALMEIDA, Ana, Sofia BERNE, Donna CROSS, Gie DEBOUTTE, Hildegunn FANDREM, Marta FULOP, Tali HEIMAN, Marjo KURKI, Dorit OLENIK-SHEMESH, et al. *Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady*. 2012.

BURDOVÁ, Eva a Jan TRAXLER. 2014. *Bezpečně na internetu*. Vyd. 1. Praha: Středočeský kraj ve spolupráci se Vzdělávacím institutem Středočeského kraje (VISK), 43 s. ISBN 978-80-904864-9-2.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 255 s. ISBN 80-717-8513-X.

KREJČÍ, Veronika. *Kybernetická šikana*. Olomouc, 2010. ISBN 978-80-254-7791-5.

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

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže: druhy agresí, přístupy k agresivnímu chování, poruchy chování, šikana*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 152 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4723-105.

NOVÁK, Tomáš. *Mnohem menší dareba, než jste čekali*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014, 125 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-802-4750-699.

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

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

SZOTKOWSKI, René, Kamil KOPECKÝ a Veronika KREJČÍ. *Nebezpečí internetové komunikace IV*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 177 s. ISBN 978-80-244-3911-2.

ŠVARCOVÁ, Eva. *Vybrané kapitoly z etopedie a sociální patologie: učební text*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009, 162 s. ISBN 978-807-0419-595.

Kyberšikana: průvodce novým fenoménem. Vyd. 1. Editor Alena Černá. Praha: Grada, 2013, 150 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4577-0.

Seznam elektronických zdrojů

Bezpečný internet. *Bezpecnyinternet.cz* [online]. [cit. 2015-05-15]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/>.

KOPECKÝ, Kamil. *E-bezpečí* [online]. 2008, 2014 [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.e-bezpeci.cz/index.php/home>.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy* [online]. [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/ministerstvo/poradenska-linka-pro-pedagogy>.

Netquest: *Dotazníky a výzkumy* [online]. 2012 [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.netquest.cz/>.

ONLINE HOTLINE. *ONLINE HOTLINE* [online]. [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://internet-hotline.cz/jak-fungujeme.html>.

Projekt E-bezpečí. *Projekt E-Bezpečí* [online]. 2008 [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://www.e-bezpeci.cz/>.

Saferinternet.cz. *Saferinternet.cz* [online]. 2006 [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/>.

Týden. *Tyden.cz* [online]. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: http://www.tyden.cz/rubriky/manzelka-marka-ebena-obeti-kybersikany_342791.html#.VVn71Lntmkq.