

Metodika k prevenci a řešení kyberšikany

Poradenské centrum pro drogové a jiné závislosti Brno
Pedagogicko-psychologická poradna Brno
Vypracovala: Mgr. Kristýna Jurková

Brno, 2010

Obsah

Metodika k prevenci a řešení kyberšikany - úvod	3
1. Co je to kyberšikana?	3
1. 1 <i>Jaké jsou nejčastější projevy/způsoby kyberšikanování?</i>	3
1. 2 <i>Jaká jsou specifika kyberšikany?</i>	3
2. Typy kyberšikanování	4
3. Kyberšikana a zákon	5
4. Prevence a postup v případě napadení	5
4. 1 <i>Netiketa</i>	5
4. 2 <i>Preventivní opatření ve škole</i>	6
4. 2. 1 <i>Jaká konkrétní preventivní opatření může udělat škola?</i>	7
4. 2. 2 <i>Jak se bránit při útocích – rady a doporučení žákům?</i>	8
4. 3 <i>Jaká preventivní opatření mohou udělat rodiče?</i>	10
4. 4 <i>Jak rodič nebo učitel rozpozná kyberšikanu?</i>	11
4. 5 <i>Jak má škola postupovat při odhalení kyberšikany?</i>	13
4. 6 <i>Co mohou udělat rodiče, když zjistí, že jejich dítě je účastníkem kyberšikany?</i>	14
5. Důležité kontakty a odkazy	16
6. Použitá literatura a informační zdroje	18

Metodika k prevenci a řešení kyberšikany - úvod

Tato metodika vychází z potřeb a požadavků škol Jihomoravského kraje a z obecného předpokladu, že vybavenost souborem informací o dané problematice, v našem případě o kyberšikaně (tj. co přesně je kyberšikana, jak se projevuje, jak ji řešit, koho požádat o pomoc apod.), zvýší naši šanci na úspěšné řešení problému.¹

Cílem předkládané metodiky je upozornit na závažnost kyberšikanování, poskytnout pedagogickým pracovníkům základní informace k prevenci a řešení této specifické formy šikanování.

1. Co je to kyberšikana?

Kyberšikana (také cyberbullying, počítačová šikana, kybernetická šikana) je specifickou formou šikanujícího chování agresora vůči oběti. Specifik je v rámci procesu kyberšikanování, tedy šikanování pomocí elektronických prostředků – mobilních telefonů, e-mailů, internetu a digitálních technologií, mnoho.

1. 1 Jaké jsou nejčastější projevy/způsoby kyberšikanování?

- zasílání urážejících, útočných, zesměšňujících a zastrašujících či obět' dehonestujících emailů a sms zpráv, výhrůžné telefonáty, obtěžující chatování
- tvorba webů a blogů, které různými způsoby (verbálně, graficky, zvukově) obět' urážejí a ponižují
- fotografování a nahrávání oběti a posílání pořízených záběrů známým dotyčného nebo jejich vystavení na internetu

1. 2 Jaká jsou specifika kyberšikany?

- větší **anonymita**, kterou poskytuje virtuální realita, umožňuje stupňovat agresi a dovolit si to, co by si agresor vůči oběti přímo nedovolil.

¹ <http://www.bezpecnemesto.eu/prevence-kriminality/prevence-aktualne/kybersikana-a-jeji-prevence.aspx>

- **jednosměrná komunikace** znemožňuje agresorovi vnímat reakci oběti. Agresor se tak nemusí chovat empaticky a nemá příležitost si uvědomit důsledky svého konání. Oběť nemůže bezprostředně reagovat.
- **nezáleží na místě**, kde k šikanování dochází, **ani na době**, kdy útok oběť zastihne. Útoky kyberagresora mohou oběť dostihnout kdykoliv a kdekoliv. Velmi rychle tak oběť ztrácí pocit bezpečí i tam, kde doposud byl zcela samozřejmý.
- k šikanování pomocí komunikačních technologií není zapotřebí fyzické převahy agresora, ale technologická dovednost. Agresorem se může stát i jedinec, který by při klasické šikaně neuspěl. Rovněž obětí nemusí být jen outsideri. Kyberšikana neprobíhá jenom mezi vrstevníky, ale i napříč generacemi.
- kyberšikana probíhá dlouho skrytě, klasické znaky šikany u kyberšikany chybí, což **ztěžuje kontrolu** a umožňuje její **rychlejší šíření**.
- vzhledem k tomu, v jaké prostředí k šikanování dochází, je zaručeno **velké publikum**.
- kyberšikanování může být způsobeno i **neúmyslně**.
- kyberšikana se **nemusí odehrávat opakovaně**.²

2. Typy kyberšikanování

1. přímé útoky – útok agresora je zřejmý, útočí sám agresor – posílá výhrušné zprávy, bloguje, pomlouvá, zveřejňuje choulostivé informace o oběti, krade hesla a zneužívá osvojeného účtu, na webových stránkách zveřejňuje lživé informace či obrázky, video s nahraným záznamem klasické šikany, rozesílá oběť dehonestující fotografie, videa, obrázky, na nichž je oběť zesměšňována, druhým lidem, iniciuje internetové hlasování: např. kdo je ve třídě nejvíce škaredý, šikanuje v rámci virtuálního prostoru interaktivní hry, posílá viry, pornografické či jiné obtěžující emaily a zprávy, vydává se za někoho jiného atd.
2. útoky v zastoupení – špinavou práci za agresora vykoná někdo druhý, často nevědomě se stává komplicem – rodič trestající dítě, za to, že stahuje pornografii, poskytovatel připojení rušící službu za porušení pravidel připojení. Agresor v tomto případě krade heslo, nabourává se do účtu oběti, nebo si zakládá účet pod identitou oběti a pak se chová tak, aby oběť poškodil.³

² <http://proti-sikane.saferinternet.cz/sikana-a-kybersikana>

³ <http://www.bezpecnemesto.eu/prevence-kriminality/prevence-aktualne/kybersikana-a-jeji-prevence.aspx>

3. Kyberšikana a zákon

Kyberšikana může nabývat skutkovou podstatu trestných činů – omezování osobní svobody, krádeže, ublížení na zdraví, poškození cizí věci, vydírání, znásilnění atd. Soud může osobě mladší 15 let uložit opatření jako dohled probačního úředníka, zařazení do terapeutického, psychologického nebo jiného vhodného výchovného programu v rámci SVP, ochrannou výchovu.

Mladiství ve věku 15 – 18 let jsou posuzováni soudem pro mládež s ohledem na jejich rozumovou a mravní vyspělost.

Osoby starší 18 let jsou plně trestně odpovědné za své skutky.

Nelegální činy, které se vážou na internet, jsou popsány v souboru zákonných norem trestního zákona – zákon č. 140/1961 Sb.

4. Prevence a postup v případě napadení

4.1 Netiketa

Obecným rámcem pojednávajícím o vhodném chování uživatele na internetu je netiketa. Jedná se o pomyslnou sbírku 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*.

Jedním z mýtů, kterému podléhají zejména děti, je přesvědčení, že internet je zcela anonymní. Internetového uživatele jde dobře vystopovat. Proto jakýmkoli nevhodným chováním – urážením, pomlouváním, znevažováním, zesměšňováním, poškozováním majetku druhé osoby atd. se dostávají do situace, kdy hrozí nebezpečí trestního stíhání. Z toho plyne obecné doporučení, aby se lidé chovali ve virtuálním světě stejně dobře jako ve světě reálném.

S pravidly netikety by měli být seznámeni nejen žáci škol, ale také by měla vejít do povědomí veřejnosti.

A o jaká pravidla se jedná?

- Nezapomínejte, že na druhém konci jsou lidé a ne počítač. To, co napíšete do počítače, byste možná dotyčnému nikdy neřekli do očí.
- Dodržujte obvyklá pravidla slušnosti normálního života. Co je nevhodné v obvyklém životě, je samozřejmě nevhodné i na internetu.

- Zjistěte si taktně, s kým mluvíte. Internet je přístupný lidem z celého světa, a v každé zemi platí jiná morálka. Co je dovolené na americkém chatu, nemusí být dovolené na arabském, a to platí o všech podobných skupinách. Politika, náboženství a podobné problémy by proto měly být diskutovány s maximálním taktem a v mezích slušnosti.
- Berte ohled na druhé. Ne každý má tak dobré internetové připojení jako vy. Někteří se připojují z domu přes vytáčené připojení a draze za to platí. Neposílejte proto zbytečně velké e-mailové zprávy a posíláte-li přílohy, komprimujte je. Při posílání velkých obrázků např. na diskusní server využívejte funkci náhledu obrázku.
- Je vhodné psát s diakritikou. Vyvarujete se tak nedorozumění. Nekomolíte rodnou řeč. Pokud jste z nějakého důvodu nuceni psát bez diakritiky, snažte se používat správný pravopis. Nebud'te grobián, nezveřejňujte nepravdivé, nebo i pravdivé, ale choulostivé informace.
- Pomáhejte v diskuzích. Pokud má někdo v diskuzi nějaký problém, odpovězte mu, pokud znáte odpověď. Někdo jiný zase pomůže vám. Platí zásada: „Napřed poslouchej, pak piš.“
- Respektujte soukromí jiných. Pokud vám omylem přišla zpráva, která vám nepatří, je vhodné ji smazat a taktně upozornit odesílatele na jeho chybu.
- Nezneužívejte svou moc či své vědomosti. Pokud jste správce serveru, máte sice přístup k poště ostatních, ale nemusíte ji neustále kontrolovat jenom tak z nudy, a pokud umíte hackovat, nemusíte to pořád zkoušet.
- Odpouštějte ostatním chyby. I vy je děláte. Nevysmívejte se jim a nenadávejte za ně.
- Nešiřte hoaxy. Zahlcují internet. Pokud vám přijde hoax, zdvořile upozorněte jeho odesílatele, že takové jednání je nevhodné. Nerozesílejte spam a reklamu.
- Neporušujte autorská práva. ⁴

4. 2 Preventivní opatření ve škole

Záměrem preventivních opatření je předejít útokům a obrana před agresorem. Škola v rámci multimediální výchovy by měla žáky seznámit s pravidly používání komunikačních technologií ve škole a tak snížit riziko útoků. Podobně jako u klasické šikany, nelze říct, že se kyberšikana ve škole nevyskytuje na základě toho, že o ní nevíme. Výzkumný tým projektu E-Bezpečí a Centra PRVOK PdF UP (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace)

⁴ <http://cs.wikipedia.org/wiki/Netiketa>

realizoval v roce 2009 výzkumné šetření, zaměřené na výskyt nebezpečných komunikačních jevů spojených s využíváním informačních a komunikačních technologií. Závěry českého výzkumu bohužel potvrdily to, co dlouhodobě naznačují také výsledky zahraničních výzkumů prováděných např. v USA, Velké Británii a dalších zemích - téměř polovina českých dětí je vystavena některé z forem kyberšikany (46,8 %).⁵

4. 2. 1 Jaká konkrétní preventivní opatření může udělat škola?

1. Vytvořte si základní přehled o tom, jaká je situace na vaší škole. K orientačnímu zmapování kyberšikany na škole můžete použít depistážní dotazník nebo orientační rozhovor se studenty.
2. Na základě výsledku vámi prováděného mapování projevů kyberšikany na vaší škole promyslete, jaká preventivní opatření kyberšikany zavedete a realizujete je.

Doporučujeme:

- vzdělávejte studenty a zaměstnance v problematice online bezpečí a užívání Internetu kreativními a efektivními způsoby.
- vymezte jasná pravidla používání Internetu, počítačů a ostatních elektronických zařízení. Vhodné je pravidla tvořit společně se studenty, vést o nich diskusi, tak aby se zvýšila akceptace pravidel studenty. Sepište je a formou plakátu je vyvěste na viditelná místa do počítačových učeben, tříd a na chodby.
- zahrňte pojem „kyberšikana“ do školního řádu a minimálního preventivního programu: přesně vymezte, podle čeho se kyberšikana identifikuje, jak se bude řešit a co může při jejím odhalení nastat (kázeňské postihy apod.).
- nechte nainstalovat do počítačů ve škole software, který bude blokovat vámi zadané webové stránky.
- vypracujte krizový scénář postupu při odhalení kyberšikany, vytvořte si plán, na koho se obrátit, s kým se můžete poradit.
- využijte vrstevníků, starších spolužáků k vedení programů o kyberšikaně.
- podporujte pozitivní klima školy – především vytvořte pro žáky takové podmínky, které jsou transparentní, jasné a srozumitelné, podporujte prosociální chování žáků.
- uspořádejte besedu pro rodiče o kyberšikaně a upozorněte je na její nebezpečí.

⁵ <http://prvok.upol.cz/index.php/vyzkum/37-kyberikana-u-eskych-dti-zavry-z-vyzkumneho-eteni-projektu-e-bezpei-a-centra-prvok-zai-listopad-2009>

- určete, kdo ve škole bude specialista na kyberšikanu, který se bude touto problematikou řešit a poradí, jak postupovat v případě problému.
- uče studenty tomu, že všechny formy šikanování jsou nepřijatelné, a že kyberšikana může být předmětem disciplinárního řízení uvnitř školy. Informujte také studenty, že ačkoli se jejich jednání zdánlivě nespojuje se školou, může být stejně na půdě školy řešeno, a to v případě, že by narušovalo „zdravé klima“ školy.

Návrh pravidel a doporučení pro bezpečné užívání Internetu ve škole

- Respektuj ostatní uživatele. Nečini druhým to, co nechceš, aby činili tobě.
- Nezapomeňte: opatrný internetový serfař je inteligentní serfař.
- Neposílejte nikomu, koho neznáte, svou fotografii a už vůbec ne intimní, nesdělujte mu svůj věk.
- Dobře si rozmyslete, co posíláte a komu.
- Udržujte hesla k emailu i jinam v tajnosti, nesdělujte je ani kamarádovi.
- Nedávejte nikomu své osobní údaje, adresu ani telefon. Nevíte, kdo se skrývá za monitorem.
- Nevěřte žádné informaci, kterou na internetu získáte.
- Seznamte se s pravidly chatu či diskuse, ať víte, co je zakázáno dělat.
- Když se s někým nechcete bavit, nebavte se.
- Nikdy neodpovídejte ne slušné, hrubé nebo vulgární emaily a vzkazy.
- Nedomlouvejte si schůzku po Internetu, aniž byste o tom řekli někomu jinému (nejlépe alespoň jednomu z rodičů).
- Pokud vás nějaký obrázek nebo e-mail šokuje, okamžitě opusťte webovou stránku.
- Svěřte se (nejlépe dospělému), pokud vás stránky vyděsí nebo přivedou do rozpaků.
- Nedejte šanci virům. Neotevírejte přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy.
- Seznamte se s riziky, která souvisí s elektronickou komunikací.⁶

4. 2. 2 Jak se bránit při útocích – rady a doporučení žákům?

Jak postupovat ve chvíli, kdy už se staneme obětí kyberšikan? Následující kroky vám mohou pomoci odrazit případné další útoky či snížit intenzitu útoku a jeho dopad.

1. Ukončete komunikaci

Záměrem agresora je vyhlédnuté oběti ublížit, proto reakce na jeho útok, provokaci v něm posílí tendenci jeho chování opakovat. Uzavírá se tak začarovaný kruh, kdy agresor stupňuje své útoky a oběť se cítí více a více nejistá a ohrožená. Pokud nebude mít agresor odezvu ze strany oběti, zvyšuje se tím pravděpodobnost, že své chování změní, opustí.

⁶ <http://www.bezpecnemesto.eu/prevence-kriminality/prevence-aktualne/kybersikana-a-jeji-prevence.aspx>

Nekomunikujte s útočníkem, nesnažte se ho žádným způsobem odradit od jeho počínání, nevyhrožujte, nemstěte se.

2. Blokujte útočníka

Zabraňte agresorovi v přístupu k vašemu emailu nebo telefonnímu číslu zablokováním přijímání agresorových zpráv, hovorů, změňte svou virtuální identitu. Kontaktujte poskytovatele služby za účelem zablokování přístupu k nástroji či službě, pomocí které své útoky realizuje. Vzhledem k tomu, že i útočník si může změnit identitu, nejedná se o definitivní řešení, jak zamezit agresorovi další útoky. Nicméně tak výrazně znesnadníme jeho počínání.

3. Oznamte útok, poradte se s někým blízkým, kdo vám může pomoci

Útoky kyberagresorů nás zraňují, ponižují a není divu, že v nás mohou vznikat pocity méněcennosti a pochyby o nás samotných. I počáteční „nesmělé útoky“ je třeba řešit a svěřit se s nimi. Ve vašem okolí je mnoho lidí, kterým na vás záleží a není jim lhostejné, jak se cítíte. K vašemu problému budou přistupovat s odstupem a nadhledem, pomohou vám najít způsob řešení vašeho problému. Dítě by mělo informovat dospělého – nejlépe rodiče nebo učitele. Dospělí mají mnohem více zkušeností s řešením problémů obecně, proto mohou nabídnout účinnější rady než kamarádi. Dospělí jsou schopni lépe posoudit, kdy je problém natolik závažný, že je pro řešení potřeba zapojit specializované instituce (policii, intervenční služby specializující se na řešení kyberšikany, psychology apod.). Děti mohou samy využít linku bezpečí – www.internethelpline.cz.

4. Uchovejte důkazy

Pro oběť je velmi důležité, aby si uchovávala důkazy kyberšikany (SMS zprávy, e-mailové zprávy, zprávy z chatu, odkazy na webové stránky s problematickým obsahem apod.). Na základě těchto důkazů může být proti útočníkovi či útočníkům zahájeno vyšetřování.

5. Vyhledejte pomoc psychologa, zaměřte se na trénink asertivity

6. Nebuďte nevšimaví (pro svědky a okolí)

Pasivní přístup, ať už souhlasíme nebo nesouhlasíme s počínáním útočníka, z nás dělá spolupachatele. Navíc početnost publika, které je svědkem kyberšikany, pomáhá zvyšovat tlak na oběť a prohlubuje tak její trápení. Je třeba dát jasný signál, že kyberšikana je špatná, je potřeba se jí postavit a zastavit útočníka. Pomůžeme tak nejen člověku, jehož kyberšikanování jsme svědkem, ale také budoucím obětí. Mějme na paměti, že obětí kyberšikany se může stát každý z nás.

7. Podpořte oběti (pro svědky a okolí)

Poradte jim, co mají dělat a na koho se obrátit. Pomozte jim kyberšikanu nahlásit. Pokud je člověk vystaven útoku jakéhokoli druhu (nejen kyberšikany), znamená to zásah do jeho sebedůvěry. Snažte se vcítit do situace obětí a přemýšlejte, jak byste se cítili, kdyby za vámi nikdo nestál.

4. 3 Jaká preventivní opatření mohou udělat rodiče?

Internetové stránky projektu E-bezpečí⁷ shrnují užitečné rady, co mohou rodiče pro bezpečí svých dětí při komunikaci prostřednictvím mobilního telefonu nebo při komunikaci přes Internet udělat, jak zjistí, že se jejich děti dostaly do problémů souvisejících s užíváním těchto technologií nebo jak takové problémy řešit. Učitelé mohou rodičům poskytnout následující rady:

1. **Zajistěte, aby dítě vědělo, že všechna pravidla chování** při kontaktu s ostatními lidmi jsou stejná jak v reálném životě, tak i při kontaktu s lidmi prostřednictvím Internetu nebo mobilního telefonu. Učte a posilujte pozitivní zásady a pravidla, jak by se s ostatními mělo jednat s respektem a důstojností. Řekněte dítěti, že kyberšikana způsobuje ostatním zranění na duši a bolest v reálném světě stejně jako ve světě online.
2. **Ujistěte se, že vaše škola má vhodný vzdělávací program o bezpečnosti na Internetu.** Ten by neměl pokrývat pouze hrozby sexuálních predátorů, ale také to, jak se preventivně chránit a odpovídat na online obtěžování vrstevníků, jak se prozíravě chovat v interakci s ostatními na sociálních sítích, a jak vypadá zodpovědná a etická online komunikace.
3. **Učte své děti vhodnému chování na Internetu. Seznamte je s pravidly používání Internetu či mobilního telefonu.** Vysvětlete jim, k jakým problémům může dojít, pokud je moderní technologie zneužita (např. zničení jejich pověsti, dostání se do problémů ve škole nebo s policií). Uvědomte si, že vaše dítě může být jak oběť, tak pachatel. Ved'te děti k takovému chování, které bude chránit nejen je, ale také ostatní uživatele.
4. **Buďte vzorem vhodného užívání moderních technologií.** Neobtěžujte a nevtipkujte o ostatních v online světě, obzvláště pokud jsou nablízku děti. Nepište SMS, zatímco řídíte. Vaše děti se dívají a učí se.
5. **Sledujte aktivity svých dětí, když jsou online. Zajímejte se o to, k čemu vaše dítě mobilní telefon či Internet používá.** Můžete to dělat neformálně (skrze aktivní spoluúčast a kontrolu online zkušeností vašich dětí) a formálně (skrze software). Jaké stránky si prohlíží, zda používá tzv. sociální sítě (Líbimseti, Rajče, Alík, Facebook, MySpace aj.), veřejné chaty, ICQ, Skype atd., jestli někomu posílá své fotky apod. Mluvte s dětmi o tom, co na Internetu dělají, kde si zakládají svůj profil a jaké informace o sobě sdělují. Nerozumíte všem komunikačním technologiím? Děti vám s tím pomohou! Při tajném sledování svých dětí buďte diskrétní. V opačném případě může vaše činnost způsobit více škody než užitku, protože děti cítí, že jejich soukromí je ohroženo. Mohou pak jít se svým online chováním do naprosté „ilegality“ a budou úmyslně pracovat tak, aby před vámi veškeré své akce skryly.

⁷ <http://cms.e-bezpeci.cz/>

6. **Používejte filtrační a blokační software** jako součást „komplexního“ přístupu k online bezpečnosti. Pamatujte však, že softwarové programy samy o sobě neuchovávají děti v bezpečí a nejsou prevencí před kyberšikanou nebo před zpřístupněním nevhodného obsahu. Většina technicky zdatné mládeže umí velmi rychle najít cesty, jak filtry obejít.

7. **Všímejte si varovných znaků toho, že se děje něco neobvyklého, jak se dítě při elektronické komunikaci chová, včetně reakcí dítěte na vaši přítomnost.** Pokud se vaše dítě stane odtažité nebo naopak posedlé Internetem, mohlo se stát obětí nebo pachatelem kyberšikany. Podle toho, jak dítě zareaguje, když přijdete do místnosti, lze také leccos vyčíst. Zvláště pokud se snaží „zametat stopy“ – rychle zavírá nějakou stránku či program atd. Tady je však potřeba zohlednit věk dítěte, např. u dítěte v pubertě mohou být tyto reakce naprosto normální, vzhledem k tomu, že vzrůstá jeho potřeba soukromí obecně. Sledujte, jak se dítě projevuje např. po přečtení zprávy. Pátrejte po tom, proč vypadá po použití mobilního telefonu či Internetu sklíčeně, proč s vámi odmítá komunikovat apod. Vaše pozorovací schopnosti jsou v tomto případě velmi důležité, neboť újma, kterou dítě může utrpět, je především psychického rázu. Psychické týrání je velmi těžké rozpoznat, protože není doprovázeno tak zjevnými znaky, jako jsou např. šrámy či modřiny, navíc toto týrání obvykle bývá pro oběť mnohem horší, než kdyby ho někdo mlátil. Změny v chování psychicky týraného dítěte přitom mohou být nepatrné. Všímat si je proto velmi důležité, protože ne každé dítě je ochotné o svých problémech hovořit. Vy své dítě ale dobře znáte a dokážete poznat, že s ním něco není v pořádku.

8. **Použijte „Smlouvu o používání Internetu“** kterou můžete přepracovat i na užívání mobilního telefonu. Dítěti tak bude naprosto jasné, co je vhodné a co ne vzhledem k používání komunikačních technologií. Aby se tento přijatý závazek stále dítěti připomínal, doporučujeme vyvěsit zmíněný dokument na opravdu viditelném místě (např. vedle počítače).

9. **Kultivujte a udržujte se svými dětmi otevřenou a upřímnou komunikaci.** Tím zajistíte, že za vámi dítě samo přijde pokaždé, když se mu v kyberprostoru stane něco nepříjemného nebo stresujícího. Oběti kyberšikany (a ostatní, kteří ji sledují) musí s jistotou vědět, že dospělí, kterým se svěří, budou konat racionálně a s rozvahou, nikoliv, že situaci ještě zhorší.

10. Dejte dítěti najevo, že za vámi může přijít s problémem.

Ukažte dítěti, že jste tady pro něj a že se mu s problémem budete snažit pomoci. Při řešení problému postupujte konstruktivně, nevyčítejte dítěti, že se svou vinou dostalo do problému. Snažte se problém rychle vyřešit a využijte ho k takovému výchovnému působení na dítě, které zabráni nebo sníží riziko toho, že se dítě do podobného problému dostane znovu.

4. 4 Jak rodič nebo učitel rozpozná kyberšikanu?

Rozpoznat kyberšikanu je obtížnější, než tomu je u klasické šikany. Právě ona specifika uvedená výše výrazně ztěžují možnost odhalení kyberšikany. I přesto si je možné na chování žáků všimnout znaků, které nasvědčují tomu, že by mohli být aktéry kyberšikany.

Vhodné je pozorovat chování dítěte ve škole, hlavně o přestávkách, i doma. Lze zachytit varovné signály, přímé (chování okolí vůči dítěti) a nepřímé (chování nebo vzhled dítěte) ukazatele přítomnosti šikany ve třídě.

Nepřímí ukazatelé kyberšikany/oběti:

- dítě náhle přestane používat počítač
- často mění chování a nálady
- před cestou do školy trpí bolestmi břicha nebo hlavy
- je nervózní nebo nejisté při čtení e-mailů nebo SMS zpráv v mobilu
- nechce/bojí se chodit do školy nebo vůbec mezi lidi
- je rozčilené, expresivní nebo frustrované při odchodu od počítače
- vyhýbá se rozhovoru o tom, co dělá na počítači
- se stane nepřírozně uzavřené vůči kamarádům nebo rodině
- chodí „za školu“
- zhorší se jeho prospěch ve škole
- pobývá v blízkosti učitelů
- vystupuje ustrašeně
- má smutnou náladu
- je apatické, někdy naopak nezvykle agresivní
- ztratilo zájem o učení
- má poruchy soustředění
- vrací se ze školy pozdě
- špatně usíná, má noční můry

Nepřímí ukazatelé kyberšikany/agresora:

- rychle vypíná monitor nebo zavírá programy v počítači, když se přiblížíte
- tráví u počítače dlouhé hodiny v noci
- je rozčilené, pokud nemůže nečekaně použít počítač
- se přehnaně u počítače směje
- se vyhýbá hovorům o tom, co na počítači vlastně dělá
- používá několik online účtů nebo adres, které ani nejsou jeho
- pokud se nesevěří samo (což je výjimečné), měl by se rodič ptát (na vztahy ve třídě, kamarády)
- ve škole mohou být podezřelé smějící se hloučky žáků kolem počítače

Přímí ukazatelé (chování okolí vůči dítěti):

- úmyslné ponižování
- hrubé žertování a zesměšňování
- nadávky
- neustálé kritizování a zpochybňování
- poškozování a krádeže osobních věcí
- poškozování oděvu
- výsměch
- pohrdání

- omezování svobody
- bití, kopání, jiné tělesné

4. 5. Jak má škola postupovat při odhalení kyberšikany?

Postup je v základech stejný jako při zjištění klasické šikany, takže pro stručnost odkazujeme na Metodický pokyn MŠMT z roku 2009 k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení. Níže jsou uvedeny doporučení, které se vztahují ke kyberšikaně v její odlišnosti od klasické šikany.

1. **Důkladně vyšetřete všechny incidenty** tak, abyste mohli v případě nutnosti kázeňsky postihnout ty studenty, kteří se kyberšikany dopustili. Jakmile identifikujete agresora/y, **zvolte takové řešení, které je odpovídající závažnosti** prohřešku a důsledkům, které způsobil.
2. **Ponechávejte si všechny důkazy kyberšikany.** Založte si složku, kde budete mít všechny snímky obrazovky, zprávy, záznamy apod. Tak můžete demonstrovat závažnost chování a jeho dopad na školu. Toto je rozhodující zejména v případech, kdy máte v úmyslu studenty formálně potrestat (např. podmíněčným vyloučením nebo vyloučením).
3. **Zajistěte si podporu a pomoc externího pracovníka,** se kterým má vaše škola navázanou spolupráci, nevyjímaje pracovníka represivního orgánu. To zvláště v případě, kdy kyberšikana zahrnovala reálné ohrožení bezpečnosti studentů nebo zaměstnanců školy.
4. **Informujte rodiče kyberagresora** o tom, že chování jejich dítěte je bráno vážně a na vaší škole nebude tolerováno.
5. **Poučte rodiče o tom, že mohou kontaktovat právníka.** Některé případy kyberšikany nespadají do kompetencí školy. V těchto případech mohou mít rodiče zájem řešit situaci jinými cestami. Mohou žalovat kyberagresora u občanského soudu např. za obtěžování, úmyslné vystavování nepříjemným zážitkům, stresu atd.
6. V případech, kdy se kyberšikana odehrála prostřednictvím mobilního telefonu, **kontaktujte mobilního operátora.** Shromažďuje data, která mohou sloužit jako důkaz. Předtím, než je vymaže, uchovává je po nějakou dobu na svých serverech.
7. **Kontaktujte a spolupracujte s MySpace, Facebookem, nebo jakýmkoli jiným webovým prostředím,** kde ke kyberšikaně došlo. Jejich zaměstnanci jsou zvyklí spolupracovat při řešení kyberšikany a mohou vám asistovat při odstranění závadného

obsahu, shromažďování důkazů, nebo vám mohou poskytnout kontakt na někoho, kdo vám může pomoci.

8. **Poproste o radu ostatní školy**, jak ony v minulosti řešily podobné případy.

9. **Používejte kreativní strategie neformálních řešení**, obzvláště v případech méně závažných forem kyberšikany, které nevyústily do závažné újmy oběti. Například můžete od studentů požadovat, aby vytvořili plakáty proti kyberšikaně a vyvěsili je po škole. Od starších studentů můžete požadovat, aby připravili pro mladší studenty stručnou přednášku o důležitosti zodpovědného používání moderních technologií. Je důležité odsoudit kyberšikanu – poslat zprávu zbytku školy, že šikana v jakékoli formě je nemorální, špatná.

4. 6 Co mohou udělat rodiče, když zjistí, že jejich dítě je účastníkem kyberšikany?

1. **Ujistěte se, že se vaše dítě – oběť cítí (a je) v bezpečí a zajistěte mu bezpodmínečnou podporu.** Rodiče musejí svými slovy a činy ukázat dětem, že i oni chtějí stejný konečný výsledek: aby kyberšikana přestala.

2. **Důkladně vyšetřete situaci** tak, abyste plně porozuměli tomu, co se stalo, kdo byl do kyberšikany zapleten, a jak to všechno začalo. Nalezení hlavní příčiny kyberšikany vám pomůže rozhodnout se pro adekvátní řešení – ať už bylo vaše dítě obětí nebo agresorem.

3. **Vyhňte se bezprostřednímu zákazu** přístupu na ICQ, e-mail, sociální sítě, mobil, popř. Internet jako takový. Tato strategie nejenže nevyřeší výchozí interpersonální konflikt, ale ani nesníží současné nebo budoucí případy obtěžování. Pravděpodobně také zablokuje přirozenou linii komunikace a děti, které jsou zvyklé na častý přístup k Internetu, budou klást vašemu zákazu otevřený odpor.

4. **Pokud to uznáte za vhodné, kontaktujte** rodiče kyberagresora, nebo naplánujte schůzku s vedením školy (nebo důvěryhodným učitelem), abyste věc mohli společně probrat.

5. **V případě nutnosti kontaktujte a spolupracujte s poskytovatelem** internetové služby, mobilním operátorem nebo správcem chatovací místnosti. Společně můžete vyřešit danou záležitost, nebo odstranit nevhodný materiál.

6. **V některých případech je vhodné kontaktovat policii.** Např. tehdy, když je vyhrožováno fyzickým napadením nebo může být spáchán trestný čin (únos, posílání erotických fotek dětí a mladistvích apod.)

7. **Hovořte o kyberšikaně s ostatními** rodiči a místními organizacemi, abyste zvýšili jejich povědomí o tomto chování a zjistěte spolu rozsah kyberšikaně mezi dětmi z vašeho okolí. Varujte ostatní rodiče, pokud se stalo vaše dítě obětí kyberšikaně. Může je to vybídnout k zájmu o online zkušenosti jejich vlastních dětí.

8. **Vyvod'te tvrdé důsledky**, pokud se vaše dítě angažuje v kyberšikaně coby agresor a zvyšujte trest, pokud se toto chování opakuje, nebo je opravdu závažné. Jedině tak vaše dítě pochopí neakceptovatelnost chování, kterým obtěžuje jiné lidi online.

9. **Spolupracujte se školou** vašeho dítěte. Jsou školeni v řešení problémů tohoto typu. Pokud cítíte, že to nikam nevede, konzultujte problém s pedagogy jiné školy.

10. **Detailně mluve o problému se svým dítětem** a ujistěte se, že plně rozumíte rolím obou stran, motivaci a tomu, jak byla technologie zneužita. Spolupracujte se svým dítětem tak, abyste dosáhli oběma stranám vyhovujícího postupu, který bude zahrnovat nabídku jejich vstupu do řešení situace (jak by „oni“ chtěli, aby situace dopadla?).

5. Důležité kontakty a odkazy

3. oddělení OOK – UO SKPV MR PCR Brno - vyšetřování kyberšikan

Příční 31, 602 00 Brno

npor. Mgr. Radoslav Novák, vedoucí oddělení

telefon: 974 625 325

por. JUDr. Michaela Kučerová

telefon: 974 625 861

po – pá 06.30 – 14.30

www.policie.cz

Policie ČR

por. Mgr. Zdeňka Procházková

koordinátorka prevence

Krajské ředitelství policie Jihomoravského kraje

tel. 974 622 458, 602161766

mail: prevencejm@mvr.cz

kpt. Mgr. Borek Novický

telefon: 974 625 222

Poradenské centrum pro drogové a jiné závislosti

Sládkova 45, 613 00 Brno

PhDr. Lenka Skácelová, vedoucí pracoviště

telefon: 603 885 663

e-mail: skacelova@pppbrno.cz

Tereza Kaufová, Dis.

telefon: 548 526 802

e-mail: sladkova@pppbrno.cz

po – pá 8.00 – 16.30

www.poradenskecentrum.cz

Projekt E-bezpečí

dr. Kamil Kopecký, management projektu

Telefon: +420 773 470 997

Mgr. Veronika Krejčí, management vzdělávacích akcí

Telefon: +420 777 588 382

E-mail: vzdelavani@e-bezpeci

redakce@e-bezpeci.cz (redakce)

info@e-bezpeci.cz (alternativní kontakt)

Adresa:

Projekt E-Bezpečí - Centrum prevence rizikové virtuální komunikace

Pedagogická fakulta UP V Olomouci, Žižkovo nám. 5, Olomouc 77140

<http://cms.e-bezpeci.cz/>

(velmi užitečný portál poskytující informace o kyberšikaně pedagogům, žákům i rodičům)

Internet Helpline – Linka bezpečí ONLINE

Bezplatná telefonická linka důvěry, kde mohou děti nebo dospělí ohlásit zneužívání dětí při komunikaci na internetu. Linka funguje 24 hodin denně a poskytuje plnou anonymitu.

Telefon: 116 111 či 800 155 555

E-mail: pomoc@linkabezpeci.cz

Chat Linky bezpečí: xchat.centrum.cz/lb/

www.internethelpline.cz

Nový výchovně vzdělávací server

www.bezpecne-online.cz

www.horkalinka.cz - kontaktní centrum, které přijímá hlášení týkajícího se nezákonného obsahu na internetu (např. dětská pornografie, rasismus.....)

www.pomoconline.cz - telefonické krizové intervence (když se děti cítí být ohroženi na internetu)

6. Použitá literatura a informační zdroje

1. <http://www.bezpecnemesto.eu/prevence-kriminality/prevence-aktualne/kybersikana-a-jeji-prevence.aspx> [online], 2010, [15. 9. 2010].
2. <http://proti-sikane.saferinternet.cz/sikana-a-kybersikana> [online], 2010, [15. 9. 2010].
3. <http://cs.wikipedia.org/wiki/Netiketa> [online], 2010, [15. 9. 2010].
4. <http://prvok.upol.cz/index.php/vyzkum/37-kyberikana-u-eskych-dti-zavry-z-vyzkumneho-eteni-projektu-e-bezpei-a-centra-prvok-zai-listopad-2009> [online], 2010, [15. 9. 2010].
5. <http://cms.e-bezpeci.cz/> [online], 2010, [15. 9. 2010].
6. Říčan, P., Janošová, P. (2010) Jak na šikanu. Praha: Grada.
7. ZEMAN, E. Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení, č. j. 28 275/2000-22. 2000, poslední revize 31. 5. 2003 [3. 11. 2008].
Dostupné z <http://www.msmt.cz/vzdelavani/metodicky-pokyn-k-sikanovani>
8. KOLÁŘ, M. (2005). Bolest šikanování. Praha: Portál.