



# Online obtěžování a kyberšikana

---

Zpráva projektu „Copingové strategie kyberšikany u adolescentů“ (LD11008),  
realizovaného za podpory MŠMT.

Hana Macháčková

Alena Černá

Lenka Dědková

Anna Ševčíková

Eva Blažková

Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny  
Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity  
Joštova 10, 602 00 Brno

2012

## Obsah:

Úvod.....	3
1. Účastníci výzkumu .....	4
2. Online obtěžování a kyberšikana .....	4
3. Výskyt online obtěžování.....	5
4. Identifikace obětí kyberšikany .....	6
5. Oběti kyberšikany .....	8
6. Přihlížející .....	15
Závěr a doporučení .....	17

# Úvod

Představujeme Vám předběžné výsledky získané v rámci projektu zaměřeného na zvládání kyberšikany a online obtěžování u dospívajících. Náš výzkum navazoval na mezinárodní projekt „COST Action – Cyberbullying“<sup>1</sup>, který řeší otázky zvládání negativ spojených s užíváním nových technologií, jakož i podpory pozitivních přístupů v této oblasti.

Cílem našeho projektu bylo zjistit, jak se dospívající, kteří zažili online obtěžování a kyberšikanu, s touto zkušeností vypořádávají.<sup>2</sup> Zjišťovali jsme, čím je ovlivněna volba stylů zvládání kyberšikany a jaká je jejich efektivita. Stěžejní částí výzkumu bylo dotazníkové šetření, jehož se zúčastnilo přes 2 000 žáků šestých tříd základních škol až třetích ročníků středních škol v Jihomoravském kraji. Šetření bylo započato v listopadu 2011 a ukončeno v lednu následujícího roku.

Záměrem projektu a stejně tak i předkládané zprávy je poskytnout základní přehled způsobů, jimiž se oběti vypořádají s kyberšikanou, a nastínit možnosti, jak jí předcházet či ji ukončit.

---

<sup>1</sup>Více informací lze nalézt na <http://sites.google.com/site/costis0801/>

<sup>2</sup> Více informací o projektu lze nalézt na stránkách Institutu pro výzkum dětí, mládeže a rodiny: <http://ivdmr.fss.muni.cz/projekt-copingove-strategie-kybersikany-u-adolescentu>

# 1. Účastníci výzkumu

Věk	Zastoupení
12	10 %
13	14 %
14	17 %
15	15 %
16	15 %
17	19 %
18	10 %
Celkem	2092 žáků

Ve výzkumu jsou zpracována data od 2 092 žáků základních a středních škol Jihomoravského kraje ve věku 12 až 18 let. Dotazovaným žákům bylo v průměru 15 let, z 55 % jsou mezi nimi zastoupeny dívky a ze 45 % chlapci. Výzkumný soubor byl sestaven pomocí metody náhodného výběru; výsledná zjištění lze proto vztáhnout na situaci ve školách v celém kraji.

## 2. Online obtěžování a kyberšikana

Kyberšikana je poměrně novým fenoménem přicházejícím s rozšířením informačních a komunikačních technologií do našeho každodenního života. Jeho název je složen ze dvou ústředních pojmů – kyber-šikany – tedy *šikany*, která se odehrává v *kyberprostoru*, především na internetu nebo prostřednictvím mobilních telefonů.

Definice kyberšikany se stále proměňuje a zpřesňuje. Ukazuje se, že je velmi důležité rozlišovat charakter online útoků, neboť ty mohou nabývat mnoha různých forem: může jít o jednotlivou, relativně banální událost (např. obdržení jednoho urážlivého e-mailu od neznámého adresáta), která na příjemce nemá prakticky žádný dopad, až po dlouhodobé a závažné obtěžování, které může dohnat oběti až k sebevražedným úmyslům. Mezi odborníky zabývajícími se tímto fenoménem panuje shoda, že za kyberšikanu lze označovat jen ty online útoky, které:

- 1) jsou agresivní a záměrně ubližující (uskutečňované individuálně nebo skupinou)
- 2) jsou opakované
- 3) staví oběť do situace, v níž se online útokům nedokáže bránit (je tedy přítomna mocenská nerovnováha)
- 4) se odehrávají prostřednictvím internetu či mobilních telefonů
- 5) oběť vnímá jako zraňující

Útoky, které tato kritéria nesplňují, pak nelze považovat za kyberšikanu, ale spíše za projev online obtěžování, ne-li vrstevnického škádlení, které na rozdíl od kyberšikany nemá devastující dopad na prožívání jedince. V následující zprávě proto klademe důraz na rozlišování **online obtěžování** a **kyberšikany**. Širší pojem „online obtěžování“ používáme pro všechny respondenty, kteří se s nějakým online útokem setkali, a užší pojem „kyberšikana“ tam, kde jsou naplněna výše popsaná kritéria. Kyberšikanu tudíž pojímáme jako podmnožinu online obtěžování.

V této zprávě nejprve představíme výskyt obou těchto fenoménů, poté se zaměříme na charakteristiky obětí kyberšikany a jejich reakce a nakonec na jednání těch, kteří se stali svědky online obtěžování

### 3. Výskyt online obtěžování

V našem výzkumu jsme se zeptali žáků, jakou mají zkušenost s online obtěžováním. Žákům jsme v dotazníku popsali negativní formy chování, „*kdy někdo využívá internet nebo mobilní telefon k tomu, aby někomu úmyslně ublížil a způsobil mu nepříjemnosti. Může například rozesílat urážlivé a sprosté e-maily, SMS zprávy nebo zprávy na ICQ či chatu, může zveřejnit nebo rozeslat něčí nelichotivou nebo upravenou fotku a někomu se posmívat, může se za někoho vydávat a jeho jménem psát dalším lidem a zesměšňovat ho, vyhrožovat mu, pomlouvát ho a podobně.*“

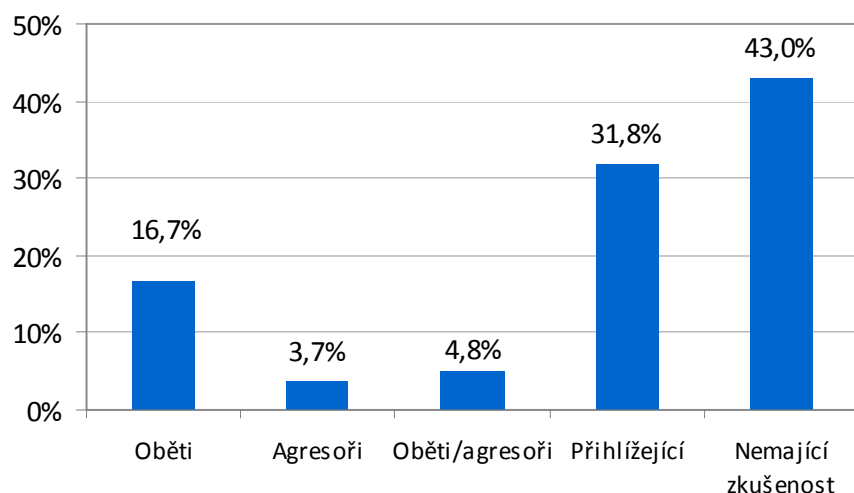
Žáků jsme se poté zeptali, zda

- a) se jim něco podobného stalo
- b) někdy něco podobného udělali někomu jinému
- c) ví o někom, komu se něco podobného stalo

V následujícím grafu prezentujeme celkový výskyt obtěžování na internetu, prozatím tedy bez rozlišení, zda se jednalo o online obtěžování či přímo kyberšikanu. Největší část žáků (43 %) nemá s online obtěžováním vůbec žádnou osobní zkušenost. Naopak nejméně jsou

zastoupeni ti, kdo se online obtěžování účastnili coby agresoři (necelá 4 %). O něco více je těch, kteří se zároveň setkali s online obtěžováním jak v roli oběti, tak i v roli agresora (téměř 5 %). Dalších téměř 17 % žáků mělo s online obtěžováním zkušenost pouze v roli oběti. Poměrně vysoký podíl je pak těch, kteří se setkali s online obtěžováním jakožto přihlížející (téměř 32 %).

Graf č. 1: Výskyt online obtěžování podle rolí.



## 4. Identifikace obětí kyberšikany

Žáci, jež uvedli, že se stali oběťmi online obtěžování, byli požádáni, aby si vzpomněli na jednu konkrétní událost nebo sérii událostí a odpovídali na další otázky pouze s ohledem na ni.

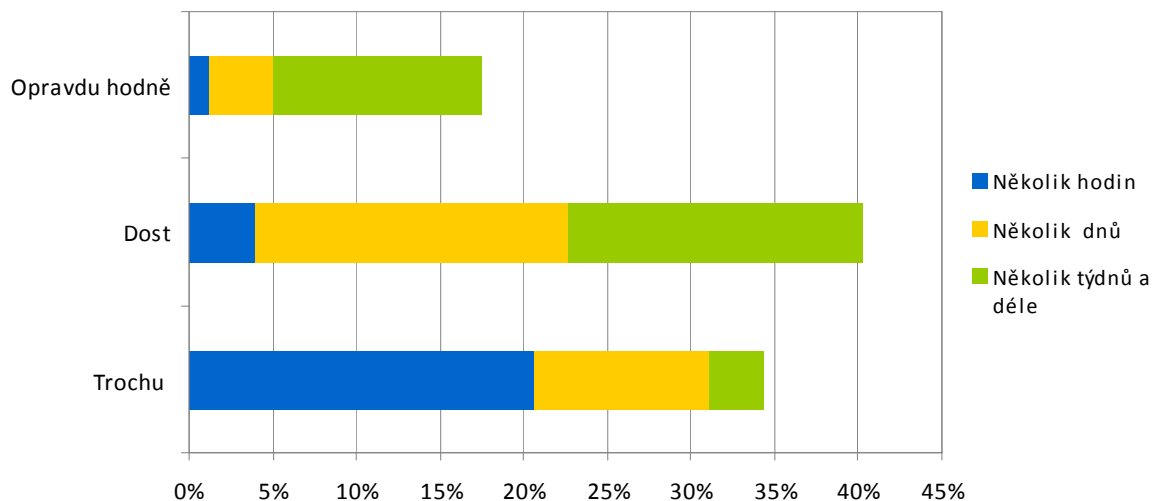
Pro odlišení obětí online obtěžování a kyberšikany jsme v návaznosti na definici kyberšikany (viz výše) zohlednili následující dvě kritéria:

- a) intenzitu trápení způsobeného událostí
- b) délku období, po kterou se oběť trápila

Z celkového počtu obtěžovaných na internetu se 8 % netrápilo „*vůbec*“, 34 % „*trochu*“, 40 % „*dost*“ a pouze 17 % „*opravdu hodně*“. V Grafu 2 prezentujeme podíly intenzity trápení a

jeho délky. Jak je patrné, s vyšší mírou trápení se prodlužuje období, po které toto trápení trvá.

Graf 2. Podíly síly trápení a „délky období, po kterou se oběť trápila“.



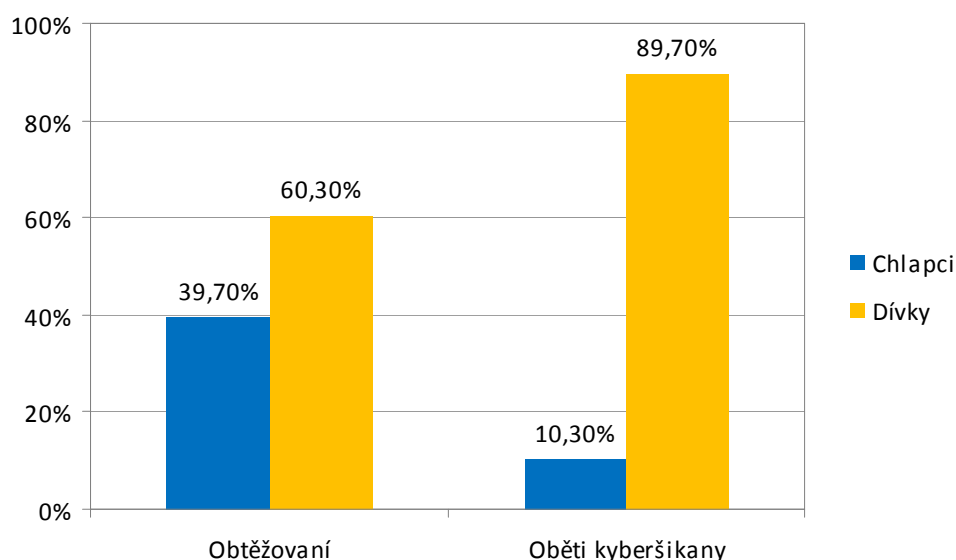
Za **oběti kyberšikany** v našem výzkumu označujeme pouze ty žáky, kteří se zkušeností trápili „dost“ až „opravdu hodně“, a to po dobu minimálně několika týdnů. Pokud vezmeme v úvahu takto stanovené kritérium, můžeme za oběti kyberšikany označit přibližně 6 % žáků z celého vzorku (tj. 130 z dotazovaných 2 092). Oběti kyberšikany tak tvoří 30 % ze skupiny obětí online obtěžování, které jsme popisovali doposud (a kterých je 22 % ze všech dětí).

Procentuální zastoupení obětí kyberšikany je tedy ve sledované populaci poměrně nízké, což odpovídá i jiným výzkumům na téma online obtěžování, včetně zahraničních. Rádi bychom ještě zmínili, že podobně bychom měli přistupovat i k výskytu agresorů a přihlížejících, který je uvedený v Grafu 1. Je více než pravděpodobné, že ne všichni tito žáci jsou opravdovými „agresory“, a ne všichni přihlíželi něčemu skutečně závažnému, co bychom podle našich kritérií označili za kyberšikanu.

Pokud porovnáme oběti online obtěžování a kyberšikany podle pohlaví (viz Graf 3), vidíme v obou případech nepoměr – dívky jsou častějšími oběťmi jak online obtěžování, tak i kyberšikany. V případě kyberšikany je rozdíl skutečně markantní – dívek zde najdeme takřka 90 %. To je patrně způsobeno nejen tím, že dívky jsou na internetu či prostřednictvím

mobilních telefonů obtěžovány častěji, ale také tím, že se takovým obtěžováním trápí ve vyšší míře a delší dobu než chlapci.

Graf 3. Podíly oběti kyberšikany dle pohlaví.



V další části budeme prezentovat výsledky, které se vztahují pouze k **obětem kyberšikany**, tedy ke skupině žáků, které zkušenost s online obtěžováním trápila dost nebo opravdu hodně po dobu několik týdnů.

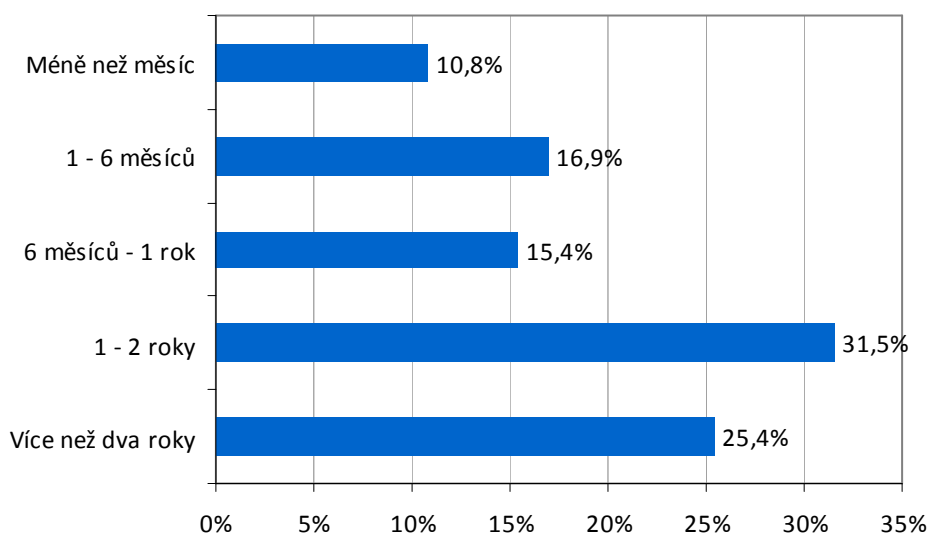
## 5. Oběti kyberšikany

Při zkoumání zkušeností s kyberšikanou jsme se zaměřili především na dvě hlavní oblasti – na událost samotnou (před jakou dobou probíhala a jakým způsobem) a na to, jakým způsobem se s touto zkušeností žáci vypořádávali.

U velké části obětí kyberšikany šlo o starší záležitost. Jak ukazuje Graf 4, polovina případů kyberšikany se odehrála více než před rokem. 11 % případů se ale vyskytlo i v posledním měsíci.



Graf 4. Doba, před kterou se kyberšikana odehrála.

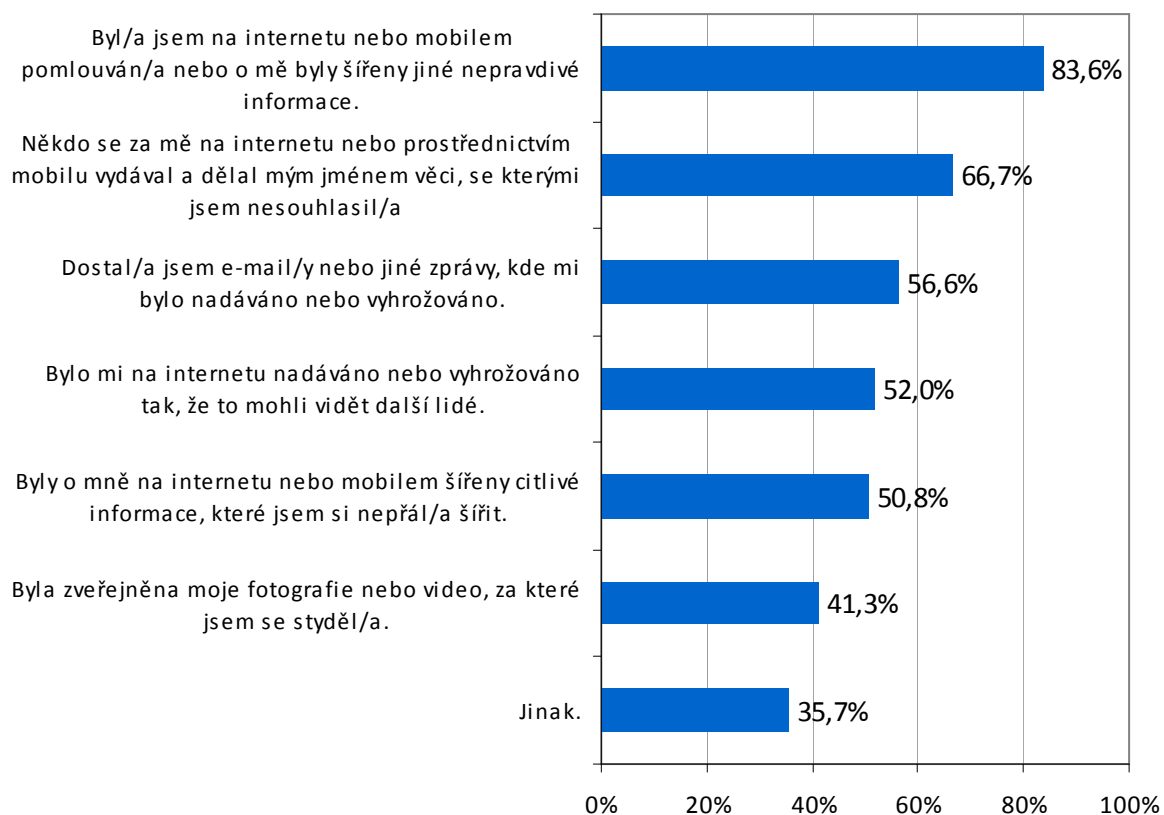


Jelikož kyberšikana může nabývat více forem, které se mohou odehrávat současně (oběť může například dostávat urážlivé e-maily a zároveň být na internetu veřejně pomlouvána), ptali jsme se žáků, o jaké konkrétní způsoby kyberšikany se v jejich případě jednalo. Odpovědi jsou znázorněny v Grafu 5. Ukázalo se, že nejčastější formou kyberšikany bylo pomlouvání nebo šíření nepravdivých informací prostřednictvím mobilního telefonu nebo internetu. S tímto způsobem kyberšikany mělo zkušenost 84 % obětí. Frekventovaná byla také situace, v níž se někdo na internetu nebo prostřednictvím mobilu vydával za oběť a choval se přitom způsobem, s nímž nesouhlasila (67 %). Třetí nejčastější zkušeností bylo obdržení urážlivých nebo výhrůžných e-mailů či vzkazů (57 %). Nejméně zastoupeno bylo zveřejnění fotografie nebo videa, za které se oběť styděla. I s touto formou má ovšem zkušenost více než třetina obětí (42 %).

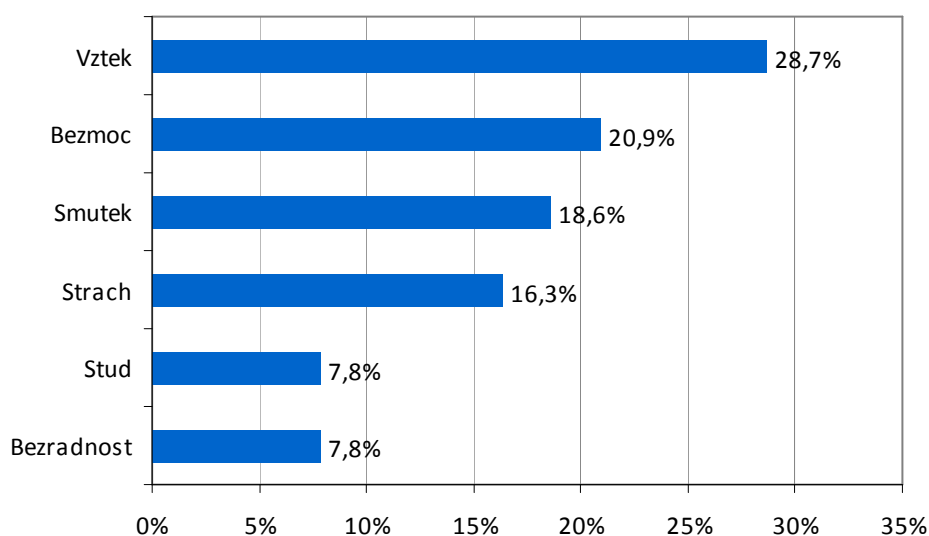
Je třeba zdůraznit, že žáci mohli mít zkušenost s více než jednou formou kyberšikany, proto se uvedené podíly vzájemně nevyklučují.

Když se žáci setkají s podobnou zkušeností, mohou se jejich bezprostřední emoční reakce lišit. To, jakým způsobem situaci prožívají, přitom může ovlivnit způsob řešení celé situace. Ptali jsme se proto žáků, jaký pocit u nich v daném okamžiku převládal nejvíce. Nejčastější reakcí oběti na chování agresorů byl vztek. Za tímto pocitem pak následovala bezmoc a smutek. Všechny reakce jsou uvedeny v Grafu 6.

Graf 5. Formy kyberšikany.

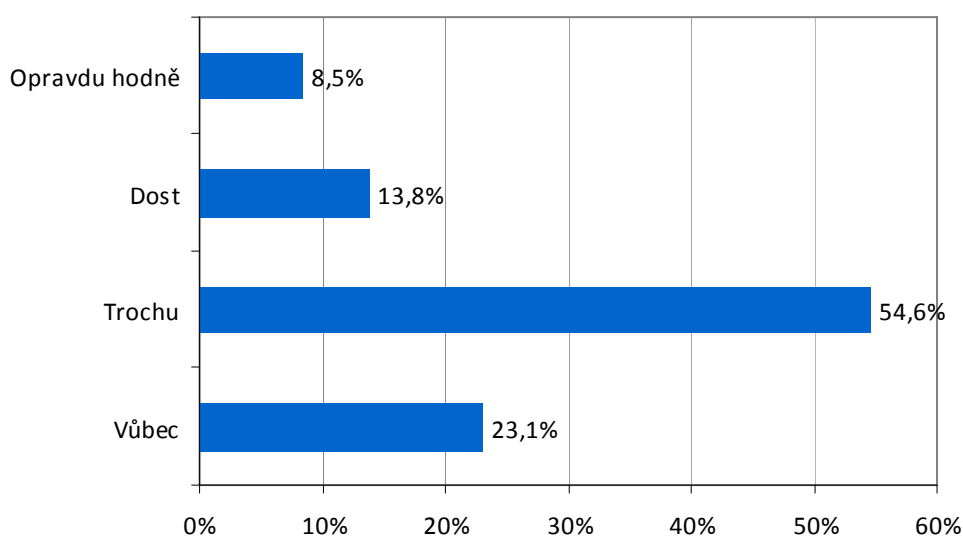


Graf 6. Bezprostřední emoční reakce obětí na kyberšikanu.



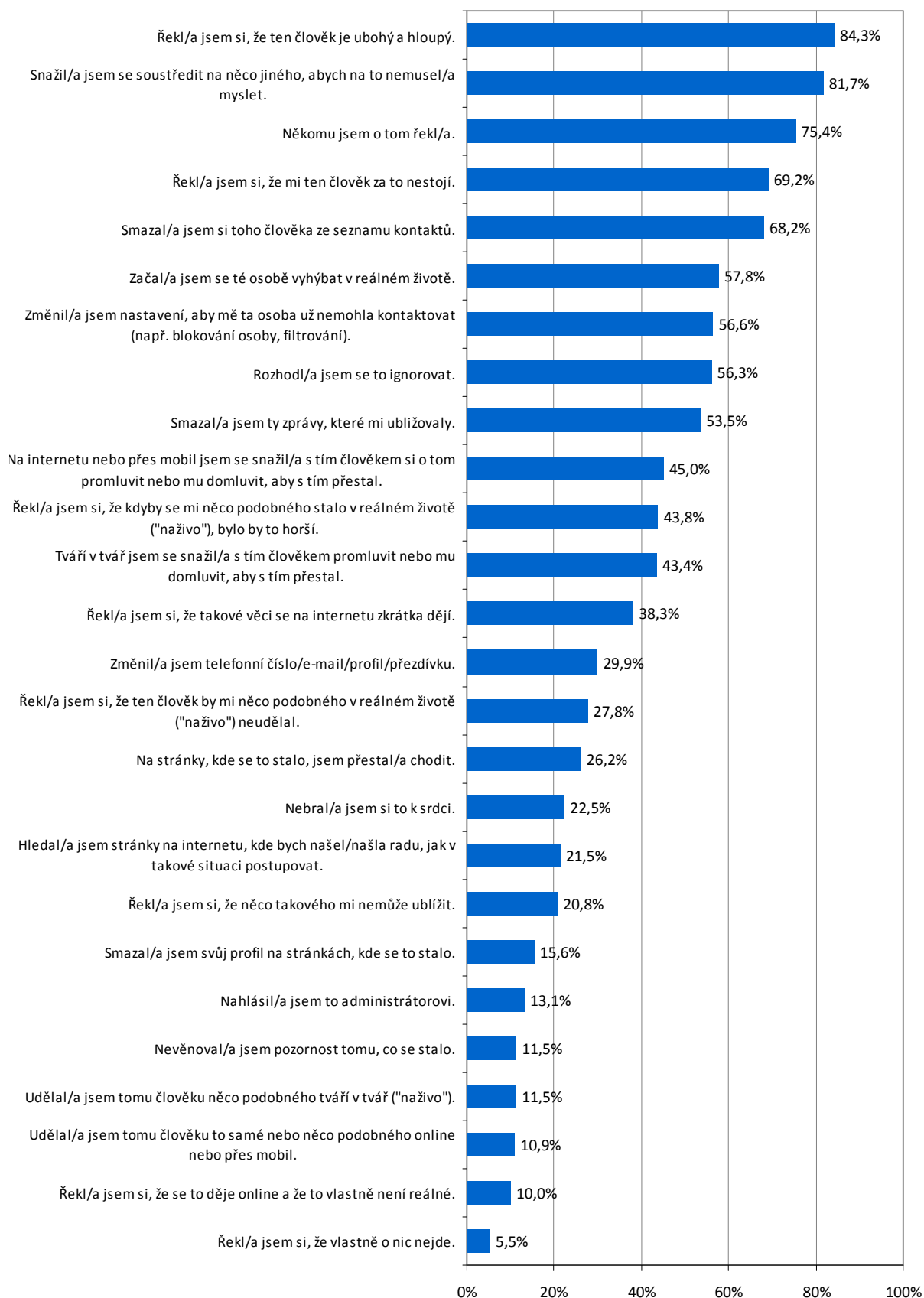
Po bezprostřední reakci se oběť kyberšikany může rozhodnout nějak zasáhnout. Může například celou záležitost někomu nahlásit, nebo si s agresorem (agresorkou) promluvit a domluvit mu (jí), aby se svým chováním přestal(a). K tomu, aby se oběť odhodlala situaci nějak řešit, je však třeba, aby věřila, že s danou situací je vůbec možné něco dělat. Ptali jsme se proto žáků na to, do jaké míry věří, že jsou schopni sami vlastním přičiněním něco na své situaci zlepšit. Jejich odpovědi jsou znázorněné v Grafu 7. Vidíme, že většina obětí kyberšikany si v tomto smyslu věří jen „trochu“ (55 %) nebo dokonce „vůbec“ (23 %).

Graf 7. Do jaké míry si oběti kyberšikany věří, že mohou změnit situaci vlastními silami?



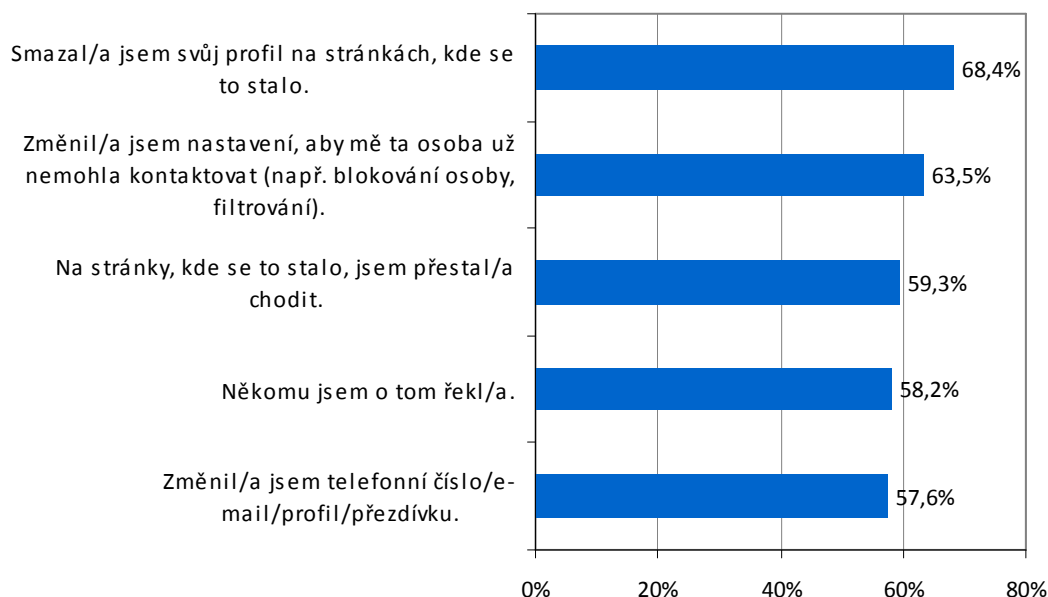
Konkrétních strategií, kterými se žáci mohou pokoušet vypořádat s kyberšikanou, existuje velké množství. Některé jsou velmi aktivní a zaměřené na řešení situace (například nahlášení události administrátorovi), jiné se naopak orientují na zvládnání negativních pocitů (například zabývat se něčím jiným, odvést pozornost, svěřit se). Způsoby, které volili naši respondenti, jsou uvedeny v Grafu 8.

Graf 8. Strategie zvládání kyberšikany u obětí.



Nejčastěji používanými strategiemi bylo přesvědčování sama sebe, že agresor je hloupý a ubohý a že nestojí za to se kvůli jeho jednání trápit. Častá byla také snaha o odvrácení nepříjemných myšlenek, ignorování situace a svěření se někomu dalšímu. Nejméně často se oběti uchýlovaly k mazání uživatelského profilu na inkriminovaných stránkách. Naopak agresora smazalo z kontaktů poměrně hodně respondentů. Odvetné akce proti agresorovi prostřednictvím mobilního telefonu nebo internetu byly také zřídka používanou strategií, stejně jako odplata tváří v tvář. Je pozoruhodné, že oběti mnohem častěji volí možnost s agresorem vyjednávat (a to jak online, tak tváří v tvář), než by realizovaly odplatu, která by se mohla jevit jako nejjednodušší způsob obrany hlavně u online prostředí s jeho anonymitou. Poměrně zřídka užívanou strategií bylo hledání rad na internetových stránkách. Přestože oběti mohly uplatnit více strategií, ne všechny jim nezbytně musí pomoci kyberšikanu ukončit. Ptali jsme se proto, jaké strategie obětem v tomto ohledu pomohly. Ty, které pomáhaly nejvíce obětem, uvádíme v Grafu 9. Připomeňme ale nejdříve, že jednotlivé strategie, které vedou k zastavení kyberšikany, jsou neodmyslitelně spjaté s konkrétní formou kyberšikany, proto ne všechny je možné uplatnit v každé situaci.

Graf 9. Nejčastější strategie, které obětem pomohly ukončit kyberšikanu.



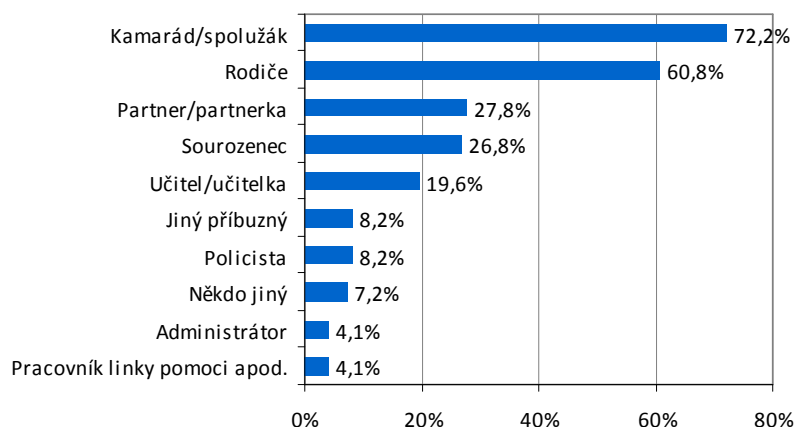
Oběti velmi často uplatňovaly více strategií, přičemž větší šíře uplatněných způsobů vedla k ukončení kyberšikany. Proto se zdá být přínosné, aby děti byly seznámeny s tím, že existuje více strategií, jimiž mohou celé situaci zamezit.

Jako nejčastější účinnou strategií se podle obětí osvědčilo smazání profilu na inkriminovaných stránkách. Také nastavení uživatelského účtu tak, aby uživatel nemohl být agresorem kontaktován, se osvědčilo jako úspěšná strategie a pomohlo obtěžování ukončit, stejně jako ukončení navštěvování inkriminovaných stránek.

Mazání profilu a změny nastavení účtu obecně patří do skupiny strategií, které můžeme nazvat jako „technický coping“. Jde v podstatě o využití technických prostředků jednotlivých internetových aplikací tak, aby bylo obtěžování ukončeno, případně k němu vůbec nemohlo dojít. Jde o strategii, která je potenciálně velmi účinná, pokud oběti vědí, jak možnosti internetu v tomto směru využívat.

Pozitivní vliv mělo také svěření se někomu dalšímu, který mohl případně s řešením situace pomoci. Právě strategie svěření se někomu jinému bývá v případech kyberšikany velmi často doporučována, a jak je vidět z grafu, oprávněně. Zajímali jsme se proto dále o to, komu se oběti kyberšikany se svou zkušeností svěřují (Graf 10). Ve velkém počtu případů se o situaci dozvídají kamarádi nebo spolužáci obětí. Druhou nejčtenější kategorií je hledání podpory a pomoci v rodině – u svých rodičů a sourozenců. Jiné authority jako učitelé, strážci zákona a administrátoři patří k nejméně frekventovaným osobám, jimž oběti kyberšikany o dané situaci dávají vědět.

Graf 10. Komu se oběti kyberšikany svěřují.



## 6. Přihlížejí

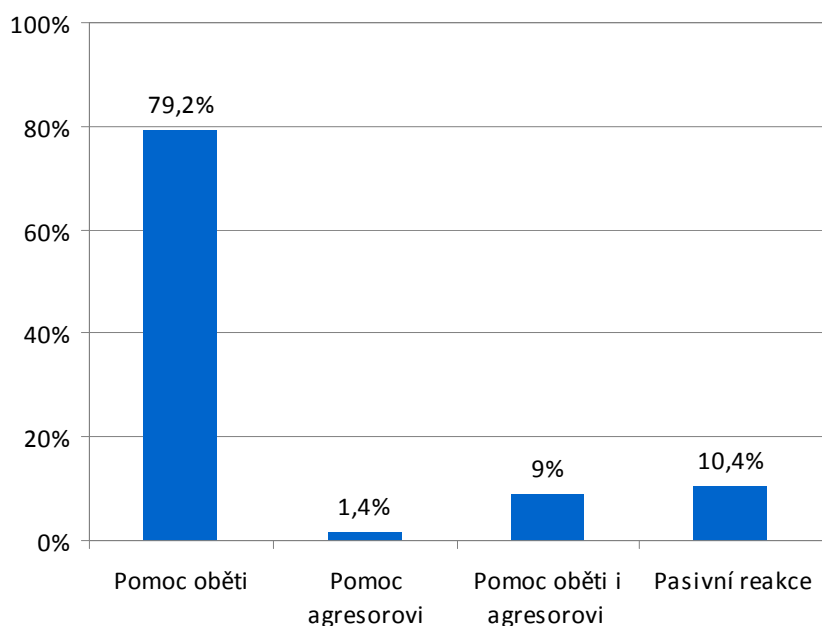
Pokud již k online obtěžování a kyberšikaně dojde, je velmi důležité, jak na danou situaci zareaguje okolí. Jelikož v adolescenci mají vrstevnické vztahy obrovský význam, jsou to právě spolužáci a kamarádi, kdo hrají velkou roli v tom, jak se oběť s danou situací vypořádá a jak se celá situace bude dále vyvíjet.

V našem výzkumu jsme se ptali, jak se vlastně přihlížejí o probíhajícím obtěžování dozvěděli. Zatímco 27 % přihlížejších uvedlo, že bylo přímo svědky toho, když toto obtěžování probíhalo, 55 % se o něm dozvědělo tak, že celou situaci někde uvidělo nebo si o ní přečetlo. Poměrně velké množství (45 %) žáků se o situaci dozvědělo přímo od oběti.

Reakci přihlížejších – to, zda do situace nějak zasáhne a případně jak – ovlivňuje i vztah k oběti. Zajímalo nás proto, v jakém vztahu oběť vůči přihlížejímu byla. Ukázalo se, že přihlížejší většinou oběť obtěžování nějakým způsobem znali. Nejčastěji, ve 42 % případů, se jednalo o někoho, koho znali osobně (ale ne ze školy); v 37 % případů pak přihlížejší znali oběť ze školy; 10 % ji pak znalo pouze z internetu. Pouze 12% přihlížejších uvedlo, že oběť obtěžování neznalo vůbec. Důležité také je, že 85% přihlížejších uvedlo, že v dané situaci stáli na straně oběti.

Samotnou reakci pak můžeme velmi obecně rozdělit na tři možné typy – pomoc oběti (přihlížejší např. poskytuje radu a podporu), pomoc agresorovi (např. další šíření pomluv či jiných ubližujících materiálů) a pasivita (kdy přihlížejší na danou situaci v podstatě nijak nereaguje). V Grafu 11 můžeme vidět reakce našich respondentů. Naprostá většina (téměř 80 %) nějakým způsobem pomáhala oběti, zatímco agresorovi pomáhalo pouze 1 % přihlížejších. Zajímavý je překryv u 9 % respondentů, kteří nějakým způsobem pomohli oběti i agresorovi. Zcela pasivních pak bylo 10 %.

Graf 11. Reakce přihlížejících na online obtěžování.



Přihlížejících jsme se ptali také na to, jakým konkrétním způsobem se v dané situaci zachovali. Opět bychom chtěli připomenout, že přihlížející mohli na celou situaci zareagovat více způsoby současně. Nejčastější reakce jsou uvedeny v Grafu 12. Ukázalo se, že nejčastěji se snažili oběť nějak podpořit nebo ji utěšit. Negativní reakce byly uváděny jen velmi zřídka. Například 3 % pomáhala negativní obsah šířit dál, 5 % přidalo souhlasný komentář (zatímco 48 % přidalo nesouhlasný komentář), 4 % přihlížejících povzbuzovala agresora.

Graf 12. Nejčastější reakce přihlížejících na online obtěžování.





## Závěr a doporučení

Shrňme si na závěr nejdůležitější zjištění, která z našeho výzkumu zatím vyplývají:

- ✓ Ačkoliv s jednotlivými online útoky se setkalo přibližně 20 % v našem vzorku žáků základních a středních škol Jihomoravského kraje, samotná kyberšikana je jev mnohem méně častý – pouze 6 % žáků se stalo oběťmi kyberšikany. To odpovídá i předchozím zjištěním z České republiky i zahraničí (viz např. projekt EU Kids Online II.).
- ✓ Mezi oběťmi jsou převážně zastoupeny dívky.
- ✓ Nejčastějšími bezprostředními emočními reakcemi na kyberšikanu jsou vztek, bezmoc, smutek a strach.
- ✓ Mezi strategie, které oběti kyberšikany používají ke zvládnání a vyrovnání se s jejich situací, patří především zaměření pozornosti jinam, znehodnocování agresora a svěřeni se další osobě.
- ✓ Oběti, které uvedly, že se jim povedlo celou situaci ukončit, používaly současně více strategií. Jednou z takových úspěšných strategií bylo svěřeni se další osobě; oběti se přitom nejčastěji svěřují kamarádům a rodičům.
- ✓ Další strategie, které k zastavení kyberšikany přispěly, byly technického rázu – smazání účtu nebo profilu, zablokování telefonního čísla apod.
- ✓ Mezi přihlížejícími téměř 80 % uvádí, že se oběti online obtěžování nějakým způsobem snažili pomoci.

V našem šetření se tedy ukázalo, že kyberšikana je mezi žáky patrně méně rozšířená, než by se mohlo zdát ze zpráv českých médií, či popularizujících informací od firem zabývajících se školením ohledně tohoto fenoménu. Ukazuje se, že oběti kyberšikany se uchylují spíše k neagresivním zvládacím strategiím a značná část přihlížejících, tedy jejich vrstevníků, se nebojí obětem obtěžování a kyberšikany pomoci či je alespoň pozitivním způsobem podpořit (toto ovšem platí především v situaci, kdy stojí na straně oběti). Na

druhou stranu, fenomén online obtěžování a kyberšikany ve školách není možné podceňovat. S ohledem na účinnost technické zvládací strategie se jeví jako vhodné, aby žáci byli vzděláváni v tom, co vše je možné v případech online obtěžování technicky udělat, aby se taková situace již neopakovala anebo jí byli schopni účinně předcházet. Do takových znalostí patří např. schopnost nahlásit závadný obsah administrátorovi webových stránek, blokování telefonního čísla, účtu či profilu a znalost nastavení soukromí a zabezpečení svých účtů a profilů tak, aby nedocházelo k nežádoucím kontaktům.

**Rádi bychom na samý závěr poděkovali všem, kdo přispěli k našemu výzkumu, ať už vyplněním dotazníku, umožněním provedení výzkumu ve škole, či jakoukoli další formou. V případě otázek nebo zájmu o doplňující informace se neváhejte obracet na autory této zprávy (kontaktní e-mail: [hmachack@fss.muni.cz](mailto:hmachack@fss.muni.cz)).**