

Rizika na sociálních sítích – analýza rizik kybernetické šikany

Radek Slovák

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radek Slovák**
Osobní číslo: **L11291**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Rizika na sociálních sítích – analýza rizik
kybernetické šikany**

Zásady pro vypracování:

- 1. Vyhledejte a zpracujte vhodnou odbornou literaturu**
- 2. Analyzujte daný problém z pohledu sociálně patologického jevu**
- 3. Navrhněte možnosti preventivních opatření daného problému**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

[1] DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing, 2001, 420 s. ISBN 80-7169-988-8

[2] KOPECKÝ, Kamil. Kybergrooming, nebezpečí kyberprostoru. Olomouc: NET University, 2010. 16 s. ISBN 978-80-254-7573-7

[3] SOCHŮREK, Jan. Úvod do sociální patologie. Liberec: Technická univerzita, 2009, 186 s. ISBN 978-807-3724-48-1

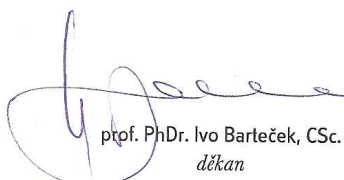
Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Kristýna Hrušková**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **21. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **9. května 2014**

V Uherském Hradišti dne 21. února 2014


prof. PhDr. Ivo Barteček, CSc.
děkan




doc. PhDr. Ferdinand Mazal, CSc.
ředitel ústavu

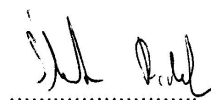
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v archivu Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval/a samostatně a použitou literaturu jsem citoval/a. V případě publikace výsledků budu uveden/a jako spoluautor/ka
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti dne 1. 3. 2014



.....
podpis studenta/ky

ABSTRAKT

Práce na téma kybernetické šikany je rozdělena na dvě části. V první, teoretické části osvětlíme základní pojmy jako jsou komunikace, on-line komunikační kanály a sociální síť.

V části druhé, praktické, se budeme věnovat kyberšikaně, zaměříme se na její popis a pokusíme se zodpovědět otázku prevence před těmito jevy, stejně tak, jak se zachovat v případě že se staneme obětí tohoto nešvaru.

Klíčová slova: Facebook, sociální síť, sociálně patologický jev, kyberšikana.

ABSTRACT

The thesis on cyberbullying is consists of two parts. The first part discusses basic concepts, such as communication, online communication channels, and social networks.

The second part focuses on cyberbullying: the description of the problems associated with this phenomenon, its prevention, and practical suggestions about how to deal with cyberbullying in our own lives.

Keywords: Facebook, Social network, Socially pathological phenomenon, Cyberbullying.

Děkuji tímto své vedoucí bakalářské práce paní Mgr. Kristýně Hruškové za vedení, užitečné rady, věcné připomínky, pomoc a hlavně čas, který mi věnovala během vypracování této práce.

Zároveň chci poděkovat všem ředitelům a metodikům prevence na oslovených základních a středních školách za vyčerpávající informace, které mi v průběhu tvorby poskytli.

Motto:

„Člověk se může stát člověkem pouze výchováním.“

Immanuel Kant

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 1 KOMUNIKACE | 11 |
| 1.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE..... | 12 |
| 1.2 VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE | 14 |
| 1.3 KOMUNIKAČNÍ PROCES..... | 15 |
| 1.4 ON-LINE KOMUNIKACE | 19 |
| 1.4.1 Rizika on-line komunikace | 20 |
| 2 SOCIÁLNÍ SÍŤE | 21 |
| 2.1 SIXDEGREES | 22 |
| 2.2 LINKEDLN..... | 23 |
| 2.3 FACEBOOK | 23 |
| 2.4 YAMMER | 24 |
| 2.5 YOUTUBE..... | 25 |
| 3 SOCIÁLNÍ PATOLOGIE | 27 |
| 3.1 SOCIÁLNÍ DEVIACE | 28 |
| 3.2 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY | 29 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST | 31 |
| 4 ANALÝZA RIZIKA KYBERNETICKÉ ŠIKANY | 32 |
| 4.1 KYBERŠIKANA..... | 32 |
| 4.1.1 Specifika kyberšikany | 34 |
| 4.1.2 Projevy kyberšikany | 36 |
| 4.1.3 Pachatelé kyberšikany | 38 |
| 4.1.4 Oběť kyberšikany | 40 |
| 4.1.5 Dopad kyberšikany | 40 |
| 4.2 KYBERGROOMING | 42 |
| 4.3 KYBERSTALKING | 45 |
| 4.3.1 Další nebezpečné jevy | 48 |
| 5 NÁVRH PREVENCE RIZIKA KYBERNETICKÉ ŠIKANY | 51 |
| 5.1 PRIMÁRNÍ PREVENCE | 51 |
| 5.2 SEKUNDÁRNÍ PREVENCE..... | 52 |
| 5.3 TERCIÁRNÍ PREVENCE | 54 |
| ZÁVĚR | 56 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 58 |
| SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ | 60 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 63 |
|-----------------------------|-----------|

ÚVOD

Cílem této práce je seznámení se se základními informacemi o vybraných sociálních sítích, poukázat na jejich bezpečnostní rizika a to zejména na formy kybernetické šikany. Zároveň si klademe za cíl navržení zlepšení možných řešení k eliminaci nebo alespoň snížení dopadu na potenciálně nejrizikovější skupinu.

S rozvojem moderních technologií obzvláště komunikačních, vzrůstají globální rizika s nimi spojená. Začíná to zasíláním nevyžádaných e-mailů, pokusy ukrást identitu k získání přihlašovacích údajů na sociální síť nebo do internetového bankovníctví a končí kybernetickým terorismem či napadáním kritické infrastruktury. Problematika rizik internetu a sociálních sítí je tedy velmi široká.

Tématem této práce je riziko kybernetické šikany jako jednoho z nejčastějšího sociálně patologického jevu vyskytujícího se na sociálních sítích.

V první části si osvětlujeme komunikaci, vysvětlíme a trochu popíšeme nejznámější sociální síť, nastíníme jejich výhody i nevýhody stejně jako nejběžnější rizika, která na nich mohou hrozit. Rovněž ujasníme základní pojmy z oblasti sociální patologie.

V praktické části se budeme věnovat kybernetické šikaně i kybergroomingu, který je podle našeho názoru jedním z nejrizikovějších forem klasické kybernetické šikany. Představíme rovněž další nebezpečné jevy, které souvisí se sociálními sítěmi.

V samotném závěru práce jsme zmapovali stávající situaci v nejrizikovějším prostředí pro vznik a šíření kybernetické šikany, tedy na základní škole, a navrhнули rozšíření stávajících preventivních opatření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE

Člověk jako tvor společenský se vždy pohybuje v nějakém konkrétním sociálním prostoru, ve kterém je jedním z nejdůležitějších aspektů proces dorozumívání se. Ten se uskutečňuje prostřednictvím komunikace. Komunikování je cestou, jak si předávat informace a jak udržovat funkčnost organizace propojením, integrováním, porozuměním a spoluprací.

„Komunikace je slovo latinského původu a znamená něco spojovat. Může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů, pocitů, od jednoho člověka k druhému“.[8]

Mezi komunikační prostředky řadíme jazyk, poštu, telegraf, telefon, počítač, denní tisk, časopisy, reklamní materiály, rozhlas, televizi, rovněž autobusy, vlaky a letadla. Komunikaci tedy používáme v řadě různých vědních oborů, ale většinou v oborech spojených s používáním nějakého jazyka. Právě kybernetika přispěla k jeho obohacení. Důležité je v tomto pojetí kódování a dekodování zpráv, komunikační kanály, časové parametry a podobně.[8]

V jiné publikaci Mikuláščík popisuje potřebu komunikace, která je dle něj *„jednou z nejdůležitějších potřeb života. Žít znamená komunikovat. Nekomunikovat znamená umřít.“*[9] Rovněž uvádí, že někteří lidé jsou komunikačně i sociálně „lenivějšími“, protože nemají tak silnou potřebu navazovat vztahy, posilovat je, komunikovat a sdělovat své pocity, postoje a názory. K tomu mohou mít různé důvody, kterými může být jejich osobnostní introvertní orientace, a v mezní podobě může jít i o sklon k autismu. Svou úlohu může sehrát taky projev nízkého sebevědomí, strach ze selhání, nebo nedostatek komunikačních dovedností.[9]

Komunikace vychází z ujasnění následujících otázek:

- *CO*.....chceme sdělit, přesvědčit či získat,
- *KOMU*....osoba nebo cílová skupina,
- *JAK*.....prostředky, způsoby a forma,
- *KDY*.....časové hledisko,
- *KDE*.....v jakém prostředí.

Rovněž Konečná považuje komunikaci, nebo ještě lépe umění komunikace za velmi důležité. Tvrdí, že je to jedna z nejdůležitějších lidských schopností. Zároveň je nezbytným nástrojem přežití člověka, protože nejsme osamoceni, ale žijeme v lidské společnosti.

Komunikace je nám nápomocna při poznávání sebe sama i okolního světa. Zároveň jsme jejím prostřednictvím také poznáváni a současně můžeme ovlivňovat a být ovlivňováni okolním prostředím.[3]

1.1 Základní charakteristika komunikace

V obecném smyslu lze předpokládat, že jakákoliv komunikace má vždy nějaký účel, který je více či méně zřejmý. Nejčastěji to bývá účel:

- *informační* – oznámení, sdělení, předání či doplnění informace, upozornění,
- *instrukční* – poskytnout návod, vysvětlit, naučit,
- *přesvědčovací* (persuasivní) – ovlivnit někoho, získat něco,
- *pobavení* – rozptýlit, rozveselit, vyplnit čas,
- *exhibice* – upoutání pozornosti, vzbuzení zájmu, předvedení se.

DeVito popisuje proces komunikace jako vzájemnou výměnu informací a projevů, při které dochází v rámci čtyř základních oblastí:

- *intrapersonální komunikace,*
- *interpersonální komunikace,*
- *komunikace v malých skupinách,*
- *veřejná komunikace.*[1]

Pokud si popíšeme základní oblasti vzájemné výměny informací trochu více a rozebereme si jednotlivé skupiny, zjistíme že v případě **intrakomunikace** dochází ke komunikaci jedince se sebou samým. Naproti tomu **interpersonální** komunikace bývá označována také jako mezilidská komunikace. Jde tedy o vzájemnou výměnu informací mezi komunikanty. V případě komunikace v malých sociálních skupinách jakými jsou rodina nebo pracovní tým, dochází ke vzájemnému působení mezi jednotlivými členy.[3]

Veškerá komunikace se odehrává za určitým cílem. Pokud tedy komunikujeme (mluvíme, píšeme, nebo posloucháme), jde o jistý záměr.

Pro většinu forem komunikace si identifikujme pět hlavních cílů:

- *učit se* (tzn. získávat znalosti o druhých, o světě a sobě),
- *spojovat* (tzn. vytvářet vztahy s druhými, vzájemně na sebe reagovat),
- *pomáhat* (tzn. naslouchat druhým a nabízet jim řešení),

- *ovlivňovat* (tzn. posilovat, měnit postoje nebo chování druhých),
- *hrát si* (tzn. těšit se z okamžitého prožitku).[1]

Vzhledem ke složitosti procesu komunikace, se jednotlivé cíle mezi sebou střídají.

Budeme-li hovořit o charakteristice interpersonální komunikace, musíme se zmínit o její nevyhnutelnosti, nevratnosti a neopakovatelnosti. Konečná se přiklání k tomu názoru, že k jakémukoliv předávání informací v rámci interakce dochází prakticky vždy, i v případě, ve kterém se na první pohled zdá, že žádná komunikace neprobíhá. I svým nezaujatým pohledem do koutu místnosti či okna, ať vědomě nebo nevědomě, dáváme najevo určitý nezájem o nám sdělované. I když si tedy nepřejeme, přesto komunikujeme. K principu nevyhnutelnosti dochází pouze v případě vzájemně navázaného kontaktu. Komunikátor i komunikant musejí tedy být v situaci, kdy navzájem mohou vnímat projevy toho druhého, v opačném případě komunikace mezi nimi vůbec nenastala. Musíme si uvědomit, že v takové situaci není možné nereagovat na sdělení druhého. Pokud se na nás komunikátor např. usměje, očekává od nás přiměřenou reakci. Záměrné ignorování vyslaného signálu je také způsob vaší komunikace a dáváte jím najevo svůj postoj k tomu, kdo vám signál vyslal nebo k obsahu sdělovaného.[3]

Vše, co bylo jednou vyřčeno již nelze vzít zpět. Nevratnost sdělovaného je tedy zcela jednoznačná. Dodatečné sdělení, vysvětlení, popřípadě jiná forma, jsou jediné možnosti zmírnění účinků již zasláné či vyřčené informace.

Neopakovatelnost je další velmi významnou charakteristikou komunikace. Každý z nás je jedinečnou osobností, a tak i naše komunikační situace je zcela neopakovatelná. Pokud budeme hovořit se stejným člověkem na stejném místě o stejném tématu, bude naše debata s velkou pravděpodobností odlišná od té minulé. Oba dva projdeme byť v krátkém časovém úseku určitým vývojem a také se zcela jistě změnil kontext nové situace. Vše se mění a není tudíž možné zažít dvakrát naprosto stejný prožitek z komunikace.[3]

Mezi hlavní funkce komunikace patří:

- *funkce informativní* – vzájemné předávání informací, faktů, dat mezi lidmi,
- *funkce instruktivní* – funkce informační, ale s přídavkem vysvětlení významů, popisu, organizace, návodu, jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout,

- *funkce přesvědčovací* – působení na jiného člověka s cílem změnit jeho názor, postoj, hodnocení nebo způsob chování,
- *funkce posilovací a motivující* – patří do funkce přesvědčovací. Posiluje určité pocity sebevědomí, vlastní potřeby, o posilování vztahu k něčemu,
- *funkce zábavná* – úkolem je pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti,
- *funkce vzdělávací a výchovná* – zejména prostřednictvím institucí, doplněna je funkcí informativní, instruktivní, ale i funkcemi dalšími,
- *funkce socializační a společensky integrující* – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti,
- *funkce osobní identity* – na úrovni osobnosti,
- *funkce poznávací* – úzce spojen s funkcí informativní. Umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány,
- *funkce svěřovací* – pomáhá zbavovat se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci,
- *funkce úniková* – je-li je člověk sklíčený, otrávený, znechucený, může mít chuť si s někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních, odreagovat se od starostí, od shonu.[9]

1.2 Verbální a neverbální komunikace

Komunikaci můžeme nejvýstižněji rozdělit na dvě formy.

Verbální komunikace, tedy komunikace pomocí jazykového prostředku, je princip komunikace, který může být zprostředkovaný nebo živý, přímý oproti nepřímému a nebo forma mluvená či psaná. Verbální komunikace má oproti neverbální výhodu přímého fyzického kontaktu a okamžité zpětné vazby. Pokud se tohoto typu komunikace účastní více komunikantů, stává se však hůře kontrolovatelnou. Svoji nezastupitelnou roli při verbální

komunikaci hrají tzv. paraverbální složky, jako hlasitost projevu, výška tónu, rychlost, barva a kvalita hlasu, emoce, plynulost, frázování, chyby v řeči.[9]

Význam verbální komunikace se nedá popřít, protože je nezbytnou součástí sociálního života, a zároveň nezbytnou podmínkou myšlení. Je-li kdokoliv delší dobu nějakým způsobem izolován od okolí bez možnosti komunikace s jinými lidmi, prožívá to jako deprivaci. Je ale důležité vědět, že při jakékoli komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky a svrchním tónem řeči.[9]

Neverbální komunikace je oproti komunikaci verbální, komunikace jinými prostředky, jakými jsou mimika (výraz tváře), gestika (pohyby rukou), proxemika (vzdálenost), posturikou (postoj těla), kinezika (pohyb těla), haptika (dotek) apod. Tento typ komunikace je navenek dobře viditelný. Horší však je to s jeho interpretací. Nejvíce vnímáme neverbální komunikaci v oblasti obličeje, následně si všímáme pohyby rukou, postoje, pozice těla, styl oblečení apod. Tuto činnost, tzv. řeč těla si prakticky ani neuvědomujeme.[9]

Neverbální komunikace nejen zesílí účinek verbálního projevu, ale zároveň jej reguluje, a za určitých okolností jej může i plně zastoupit. V některých případech stačí pouze mimika nebo gesto, není zapotřebí říkat žádná slova. Pokud řekneme slovo, které nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Už v dětství se učíme většinu neverbálních signálů a to zejména kopírováním svých rodičů.[9]

1.3 Komunikační proces

Pokud je komunikace založená na jednosměrném předávání informací, od toho co mluví k tomu, co ho poslouchá, mluvíme o tomto typu komunikace jako o lineárním modelu.

Do lineárního modelu komunikace zahrnujeme tyto subjekty komunikace:

- **komunikátor** (mluvčího, iniciátora komunikace),
- **komunikant** (posluchače) při přenosu informace od jednoho účastníka k druhému. Komunikátor v tomto zjednodušeném případě informace (komuniké) pouze vysílá a posluchač je přijímá. Tento typ komunikace bývá označován také jako komunikace jednosměrná nebo jednostranná. Lineární komunikace nepostihuje další důležité aspekty komunikačního procesu, jako jsou např. vzájemné přizpůsobování se nebo rušivé elementy.

„**Komuniké** (obsah) je soubor zakódovaných informací, které jsou vysílány a přijímány v rámci procesu komunikace mezi komunikátorem a komunikantem.“[3]

Komuniké může mít buďto formu verbálního sdělení, nebo neverbálního projevu.

„**Komunikační kanál** představuje médium, kterým se pomyslně přenáší vysílaná sdělení.“[3]

DeVito zastává názor, že se na procesu komunikace podílí více komunikačních kanálů souběžně. Jedná se o kanály spojené se smyslovými orgány člověka.[1]

Těmito orgány jsou myšleny:

- *hlasový kanál,*
- *zrakový kanál,*
- *čichový kanál,*
- *hmatový kanál.*

Zapojíme-li hlasový kanál zjistíme, že v procesu komunikace dochází na jedné straně k vysílání informací např. v podobě vyřčených slov a na druhé straně k jejich příjmu, tj. naslouchání. Zároveň jsou zapojeny také neverbální signály, tedy gestikulace komunikátora a její vnímání komunikantem probíhá prostřednictvím zrakového kanálu. Díky čichovému kanálu můžeme vysílat a přijímat pachové stopy. V neposlední řadě se komunikující také mohou vzájemně dotýkat, což zprostředkovává hmatový kanál. Ve většině případů je přenos komuniké realizován všemi kanály zároveň. Pouze v ojedinělých případech je používán jen jeden z uvedených komunikačních kanálů.[3]

V obousměrné komunikaci, tedy u modelu, který je tzv. interakční, komunikant adekvátně reaguje na vysílané komuniké. Jde tedy o obousměrnou komunikaci a díky ní dostáváme tzv. **zpětnou vazbu**.

Dle Konečné má zpětná vazba své základní složky z nichž jedna je naše vlastní reakce. Již při samotném vyřčení informací je sami slyšíme, vnímáme své neverbální projevy např. gestikulaci, mimiku či pohyby celého těla. Sami tedy získáváme úsudek o vlastní komunikaci v dané konkrétní situaci. K tomu se připojuje i pro nás důležitá zpětná vazba ze strany komunikantů, která může mít podobu jak verbální tak i neverbální. Tato forma zpětné vazby odráží působení komunikátorova sdělení na posluchače. Informace získané touto interakcí umožňují přizpůsobit nejen formu ale i obsah komuniké aktuální situaci. Mluvčí

tímto způsobem může efektivně modifikovat obě složky svého výkladu (např. více zdůrazňovat, opakovat, uzpůsobovat délku pauz apod.).[3]

Konečná je názoru že v dnešní době je komunikace považována za transakční proces, ve kterém jsou zúčastněné osoby komunikátory i komunikanty zároveň. V tomto pojetí subjekty současně komuniké vysílají i přijímají. Zde platí základní pravidlo komunikace, že nelze nekomunikovat. V průběhu rozhovoru, diskuze v malé skupině nebo při projevu na veřejnosti můžete dobře vnímat propojení obou komunikačních toků. Při sdělování myšlenek slyšíte sami sebe a vnímáte tak znovu obsah komuniké, a přitom přijímáte reakce v podobě interakce od ostatních, kteří vám naslouchají. V transakčním pojetí jsou prvky komunikace nahlíženy jako vzájemně závislé, každý může existovat pouze v určitém vztahu k ostatním.[3]

Z výše uvedeného transakčního modelu bylo odvozeno schéma interpersonální komunikace, které v sobě zahrnuje i další důležité prvky ovlivňující komunikační proces.(Obr. 1)

Dalšího podílníka na komunikačním procesu popisuje Paulík jako systém znaků a pravidel pro zprostředkování přenosu informací obsažených ve sdělení, tedy kód. **Kódování** (převedení určitého smyslu do znakových jednotek) je důležitou činností komunikátora. Odpovídající aktivitou komunikanta, je **dekódování** (zpětná interpretace smyslu a významu znaků, čili vlastně překlad použitých formálních prostředků komunikace do myšlenek a porozumění sdělení). Kódování a dekódování vyžaduje tedy znalost použitého znakového systému (jazyka) i pravidel jeho používání, je třeba mít komunikační kompetenci. V lidské komunikaci je nejčastěji uplatňovaným znakovým systémem jazyk.[29]

Podstatou přijímání a dekódování sdělení je tedy převádění významu zprávy, tedy nejen jejího obsahu, do mentálních struktur příjemce.

Navazující částí komunikačního procesu je **komunikační šum**. Za ten se v komunikaci považovat vše, co narušuje efektivní předání vysílaných dat, a tím dochází k neúplnosti či zkreslení přijímané informace. Komunikačním šumem mohou být označeny veškeré informace, které jsou přijímány v procesu komunikace, ale jsou pro zúčastněné strany bez užitku. Je potřebné si tedy osvojit praktické dovednosti rozeznávání šumu od plnohodnotných informací a dokázat je v komunikaci eliminovat. Bohužel se šum nedá úplně odstranit, zvýšíme li však naše úsilí např. větší precizností ve vyjadřování, koncentrovanějším na-

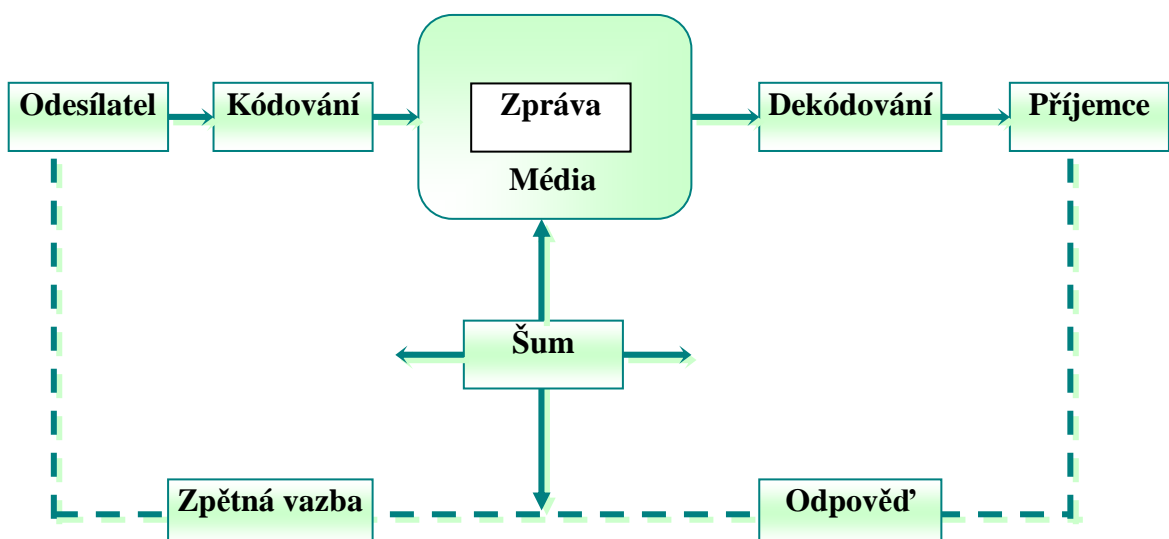
sloucháním či efektivnějším využíváním zpětné vazby, lze naši vzájemnou komunikaci učinit srozumitelnější a lépe pochopitelnou pro ostatní.[3]

V zásadě můžeme rozeznat tyto typy šumu:

- *fyzický* – rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo komunikátora i komunikanta a omezují fyzický přenos komuniké,
- *fyziologický* – vlastní fyziologické bariéry (vada výslovnosti, sluchu, ztráta paměti),
- *psychologický* – kognitivní nebo mentální interference (hněv, nenávisť, láska),
- *sémantický* – žargon, jiný jazyk atd.[1]

Nesmíme rovněž zapomenout na **komunikační prostředí**, které ovlivňuje nejen význam, ale i smysl, zřetelnost komunikace a zvolené formy. Takto mohou působit společenské a kulturní okolnosti, ale i fyzikální faktory jako jsou hluk nebo teplota.

Celkový rámec komunikaci dodává její **kontext**, který do značné míry souvisí s komunikačním prostředím. Svou roli zde sehrávají obsahové i věcné souvislosti, vnitřní psychologické i vnější okolnosti (sociální, kulturní a konec konců i přírodní).[29]



Obr. 1 Schéma základního komunikačního modelu

[Zdroj: Rýznar, Ladislav. *Společenská diplomacie ve veřejné správě*. Praha. MVČR. 2008]

1.4 On-line komunikace

On-line komunikace je specifickým typem komunikace, kterým se budeme blíže zabývat, proto ji nyní i teoreticky popisujeme. Umožňuje nám komunikovat elektronickou cestou, tedy prostřednictvím internetu.

Internet sám o sobě je jen prostředek komunikace. K tomu aby interakce mohla vůbec proběhnout, je třeba zvolit jeden z nástrojů on-line komunikace. Známe dva typy, a to nástroje pro synchronní a asynchronní komunikaci.

Synchronní on-line komunikace je taková, která zajišťuje účastníkům komunikaci ve stejném okamžiku, tedy v reálném čase. Reakce na vyřčenou otázku může být tedy prakticky okamžitá. Nejznámějšími synchronními nástroji on-line komunikace jsou:

- *chat,*
- *Skype,*
- *ICQ.*

Oproti tomu komunikace **asynchronní** nechá jednoho z účastníků komunikace čekat určitou časovou prodlevu, než se dostaví zpětná reakce. Mezi nástroje tohoto typu on-line komunikace patří:

- *e-mail,*
- *diskusní fórum,*
- *webová stránka.*

Zjednodušení komunikace je jeden z několika kladů, kterou nám všem síť internet přinesla. Jen těžce bychom hledali někoho, kdo by se s on-line komunikací v jakékoli její současné podobě nesetkal. Právě díky ní se časy mezi předáním informace adresátovi zkrátily na minimum. S rychlostí, jakou se zpráva předává, se zároveň předává i samotný její obsah. Vzhledem k povaze celé on-line komunikace již většinou nejsme schopni nijak sledovat další osud námi odesílaných informací.[17]

Důležité je rovněž zmínit, že takto zasláná zpráva nás téměř po finanční stránce nic nestojí a to bez ohledu, zda ji zasíláme jen na krátkou vzdálenost nebo putuje na jinou stranu zeměkoule.

V dnešní globální době není tedy žádný problém prostřednictvím on-line komunikace komunikovat s kýmkoliv, kdekoliv na světě, zasílat fotografie, dokumenty, sdílet názory, nebo se pomocí webové kamery účastnit soukromého či konferenčního hovoru. A to vše z pohodlí našeho domova.

1.4.1 Rizika on-line komunikace

Internetová pavučina nabízí nepřehledné množství možností, jak se můžeme bez problémů seznámit, veřejně prezentovat své zážitky z běžného i pracovního života a sdílet videa, fotografie či jiný obsah. Internet nezná hranice ani čas, umožňuje tedy lidem komunikovat v reálném čase a prostoru. Na internetové síti však vznikají i jistá nemalá rizika související právě s tímto způsobem komunikace. Ty si někteří z nás nechtějí uvědomit, připustit a nebo o nich jen prostě nechtějí slyšet.[18]

Největším rizikovým faktorem je sám uživatel, jeho jednání a chování na internetu jako takovém a samotná ztráta soukromí s tím spojená. Jako uživatelé si musíme uvědomit, že co na internetu zveřejníme, případně někomu něco zasíláme, je proces, který již nelze vzít zpět. Pokud někomu zašleme po internetové síti fotografii, nebo ji jen zveřejníme na sociální síti, nezbyvá než se smířit s tím, že jsme ji vlastně publikovali, a to zcela veřejně. Buď-li ji chtít někdo zneužít, neexistuje způsob, jak mu v tom zabránit. Zastavení procesu šíření zprávy, je skutečně velmi problematické ne-li nemožné. Může se jednat i o citlivá osobní data nebo jiné soukromé materiály, jako například smlouvy apod. Právě z tohoto důvodu si musíme vždy velmi dobře rozmyslet, co komu zasíláme, co na internetu sdílíme, a to ještě před samotným zveřejněním. Je tedy třeba si obezřetně střežit své soukromí.[18]

Důležité je uvědomit si nejen anonymitu virtuálního prostředí, ale i to, že lépe počítačově vybavený uživatel si může zjistit místo, ze kterého se komunikace uskutečňuje, např. dle IP adresy, a dle svého uvážení toho zneužít.

Je třeba rovněž poukázat na riziko zneužití osobních údajů při případné registraci na jednotlivé služby, převážně do místností určené pro chaty, nebo při zakládání osobních profilů na různých typech sociálních sítí.

2 SOCIÁLNÍ SÍTĚ

„Sociologie definuje sociální síť jako propojenou skupinu lidí, kteří se navzájem ovlivňují, přičemž mohou (ale nemusí) být příbuzní. Sociální síť se tvoří na základě společných zájmů, rodinných vazeb nebo z jiných více pragmatických důvodů, jako je např. ekonomický, politický či kulturní zájem.“ [10] (Obr.2)



Obr. 2 Příklad schématu sociální sítě

[Zdroj: http://by-the-way.cz/?attachment_id=1892]

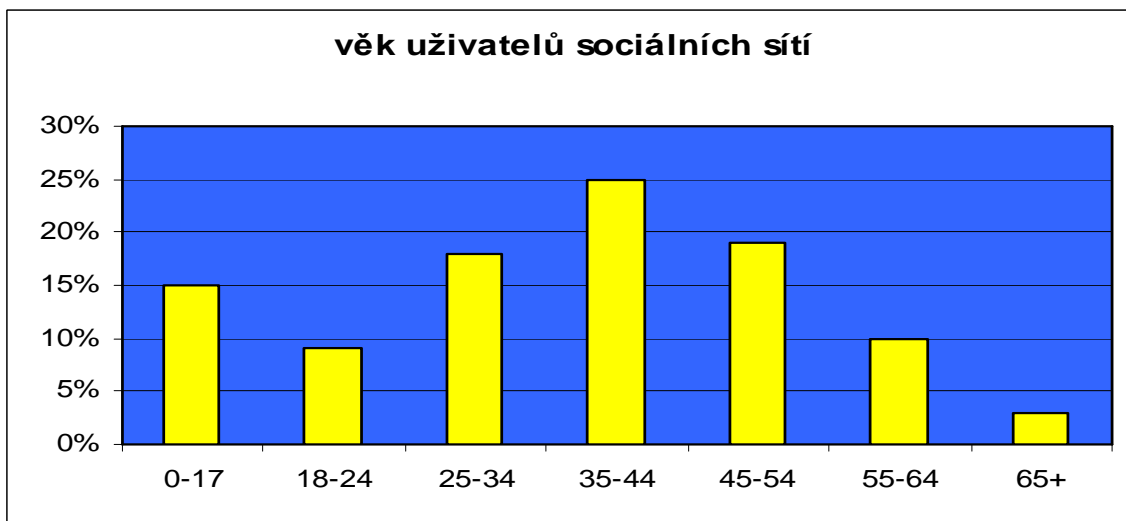
V širším slova smyslu je sociální síť každá skupina lidí, která spolu udržuje komunikaci různými prostředky. Komunikace tedy neprobíhá stejně jako v reálném životě, ale probíhá pod převážně změněnou identitou. A právě tímto vzniká velké riziko zneužití. Útočník si může komunikaci naplánovat a promyslet, může hrubě nejen urážet a ponižovat, ale i vydírat atd.[28]

Pojem sociální síť použil pravděpodobně jako první profesor univerzity v Londýně J. A. Barnes už v roce 1954, když zkoumal sociální vztahy mezi rybáři v Norsku. Z jeho závěrů výzkumu vyplynulo, že taková skupina se dá přirovnat k množině bodů, z nichž některé jsou propojeny linkami, tedy vztah-vazba. Tato myšlenka byla postupem času sociology upravena do dnešní podoby, tedy že sociální síť je zájmově, přátelsky, rodinně, rasově, nábožensky propojená skupina lidí, kteří se navzájem ovlivňují.[28]

Dá se tedy říci, že každý z nás je součástí nějaké, nejméně jedné sociální sítě.

Na první pohled by se mohlo zdát, že nejrozšířenější věková hranice uživatelů sociálních sítí je do 20 let, tedy převážně teenagerů. Skutečnost však naznačuje něco zcela jiného. Nejpočetnější skupinou na sociálních sítích jsou lidé ve věku 35-44 let, což jsou ti, kterým bylo v době nástupu těchto sítí kolem dvaceti let věku. Průměrný věk uživatele sociální sítě je přibližně 37 let. Nejstaršími uživateli jsou uživatelé sítě LinkedIn a Classmates ve věku 44 a 45 let. Nejmladšími naopak uživatelé ve věku 17 let na síti Bebo.[26] (Obr. 3)

Dospělá populace není tedy tak náchylná na nebezpečí, která se na internetu a sociálních sítích mohou objevit.



Obr. 3 Průměrný věk uživatelů sociálních sítí dle elektronického časopisu Inflow

[Zdroj: <http://www.inflow.cz/studie-vek-uzivatelu-socialnich-siti>]

Mezi nejznámější sociální sítě patří např. Libimseti.cz, Lide.cz, Spolužáci.cz, Google+, Twitter, MySpace. V našem výčtu nesmíme ovšem zapomenout na čistě firemní síť Yammer, profesní síť LinkedIn a hlavně musíme zmínit nejrozšířenější a potenciálně nejrizikovější síť Facebook a YouTube.

2.1 Sixdegrees

První moderní sociální síť na světě, jak ji známe dnes, byla Sixdegrees, která byla spuštěna v roce 1997, ukončena byla v roce 2000 z finančních důvodů a o rok později odpojena. Tato síť měla kolem 3 500 000 uživatelů a obsluhovalo ji okolo stovky zaměstnanců. Doména této stránky však stále existuje, je však dostupná jen pozvaným členům. Filozofie

této síti nebyla nikdy naplněna, neboť na konci devadesátých let nebyl internet zdaleka tak masivně rozšířený jak je tomu v současnosti.[30]

2.2 LinkedIn

LinkedIn je všeobecně známa jako profesně orientovaná sociální síť, sloužící odborníkům z nejrůznějších odvětví a oborů k diskusím o pracovních problémech a zájmech. Tuto sociální síť navštíví asi padesát milionů jejich uživatelů v průběhu jednoho měsíce. Ke konci roku 2012 (o rok a půl dříve dosahoval asi polovičního čísla) na ni mělo profil více než 200 milionů jejich uživatelů. Je lokalizována do devíti světových jazyků, včetně češtiny. Stále více se stává dobrým pomocníkem všem informací chtivým personalistům, pro které je výborným pomocníkem při hledání vhodných kandidátů na různé pracovní pozice. Zároveň je na této síti přihlášeno množství velkých světových firem. Z těch českých můžeme jmenovat Barum Continental, ČEZ nebo Škoda Auto.[20]

V profilu uživatele se nachází jeho životopis obsahující položky kariéra, pracovní místa a vzdělání. LinkedIn však neslouží pouze k udržování profesních kontaktů. Vzhledem k tomu že tento systém funguje až do třetí úrovně v kontaktech, může být velmi pravděpodobné, že i kontakty našich registrovaných kontaktů nám mohou být užitečné jak po stránce pracovní tak i soukromé.[20]

Tato sociální síť je primárně založena na budování kontaktů přes doporučení a společně známé. Tím se vytváří důvěrné prostředí a rozšiřuje se okruh lidí, jejichž profese, schopnosti, známosti, nebo prostředky jsou pro LinkedIn a hlavně jejich uživatele velmi přínosné.[23]

Díky této politice se tím výrazně snižuje riziko vzniku jakýchkoli patologických jevů, které jsou u jiných druhů sociálních sítí.

2.3 Facebook

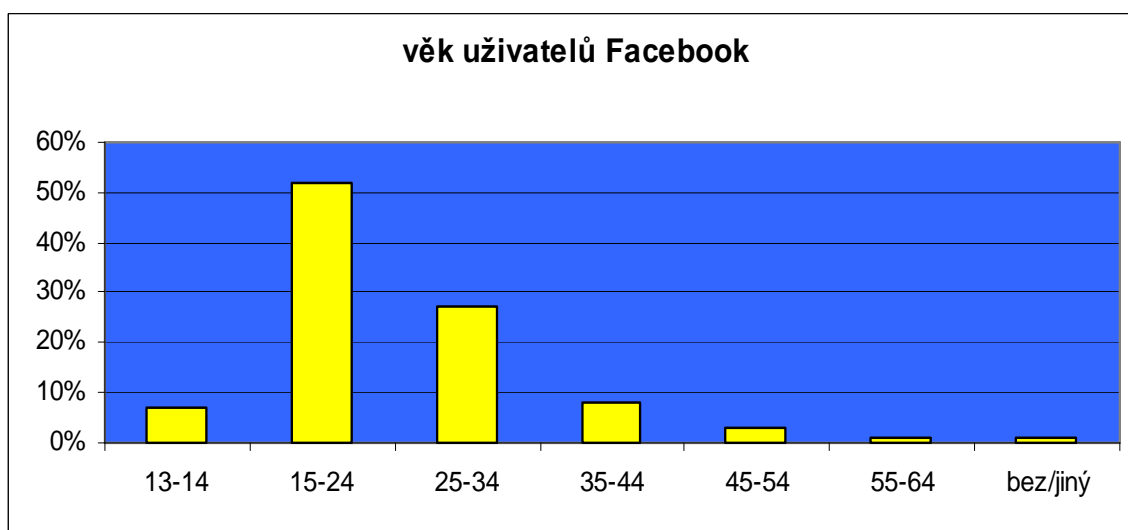
Je nejvíce diskutovaným fenoménem dnešní doby. Jeho vznik je datován rokem 2004 bývalým studentem Harvardské univerzity. Systém měl sloužit jen a pouze pro posluchače na Harvardu, pod názvem Thefacebook.com. Postupně se však připojovaly další univerzity. Od roku 2006 se postupně začaly připojovat soukromé nadnárodní obchodní společnosti a zároveň všichni, kdo měli zájem se zaregistrovat, nesměli být ovšem mladší třinácti let.

V roce 2007 byl Facebook s 57 miliony uživatelů největším studentským webem. V září roku 2012 počet uživatelů překonal magickou hranici a přiblížil se 1,1 miliardě aktivních uživatelů, a to nejen studentů. Věková hranice uživatelů Facebook v ČR je uvedena na Obr. 4.[22]

Stránky Facebook, stejně jako i jiných sociálních sítí, mohou být a jsou používány i ke komerčním účelům, a to formou textových inzerátů, reklam, bannerů. Slouží tedy i pro marketingové účely.

Nebezpečí tohoto serveru spočívá ve vysoké kumulaci citlivých osobních údajů, dat a aplikací, které vedou k jejich shromažďování a využívání. Vzhledem k obrovskému počtu jeho uživatelů se tím zvýšilo i riziko setkání uživatele sítě s různými formami sociálně patologických jevů, včetně kyberšikany a kybergroomingu.

Společnost čelila v Kanadě obvinění z porušení zákona o shromažďování údajů, které byly uživatelem při odhlášení ze sítě vymazány, ale společností uloženy a zřejmě i nadále využívány.



Obr. 4 Věkové složení uživatelů FB v ČR podle internetového časopisu Lupa

[Zdroj: <http://www.lupa.cz/clanky/cesko-v-socialnich-sitich/>]

2.4 Yammer

Tato sociální síť slouží pro interní komunikaci členů v uzavřené společnosti. Dala by se pojmenovat jako síť vnitropodniková nebo chceme-li firemní. Hlavním cílem je zrychlit a zvětšit efektivitu komunikace jednotlivých členů nebo týmů.

Sociální síť vznikla v roce 2008. V současné době eviduje něco málo přes pět milionů uživatelů a další stále přibývají. Cílem společnosti bylo završit loňský rok ziskem osmi milionů členů.[36]

Jako u ostatních sítí tak i zde mohou její uživatelé, kteří mají na ni přístup pomocí firemního e-mailového účtu, psát své příspěvky na zeď, kde na ně mohou ostatní reagovat dle předem stanovených pravidel. Zároveň lze vytvořit skupiny či podskupiny členů, které je mohou vidět a reagovat na ně. Rovněž zasílání zpráv jednomu či skupině uživatelů včetně příloh není v tomto systému žádný problém.[36]

Nespornou výhodou Yammeru je i fakt, že nemá vyhledávání ani indexaci, nelze tudíž Googlem dohledat obsah zpráv, které zaměstnanci vystavují. Zároveň pro ně slouží jako zdroj informací. Prostřednictvím sítě mohou pokládat otázky, na které se velmi rychle najde patřičná odpověď. Rovněž zde mají prostor pro sdělení svých poznatků a názoru k fungování dané společnosti.

Z velkých společností tuto sociální síť aktivně využívá například DHL, Telefonica, nebo Ford.[36]

V roce 2012 tuto sociální síť koupila společnost Microsoft.

2.5 YouTube

Tento internetový server byl vytvořen v roce 2005. O rok později byla prodána za asi 37 miliard korun společnosti Google, který ji vlastní dodnes. V České republice byla tato služba spuštěna v roce 2008 a stala se velmi vyhledávanou. Každý měsíc ji navštíví až 82% uživatelů, to znamená každý desátý uživatel, který se pohybuje v internetovém prostředí na něj chodí denně. V současné době jde o největší internetový server na sdílení videosouborů.[31]

Rizikové faktory na YouTube jsou velké, a proto je dokonce v některých zemích blokován, nebo cenzurován. S množstvím videosouborů přibývá porušování autorských práv a příliš velká svoboda slova. Dalším problémem je rozmáhání videí s tematikou sexu, zobrazování násilných scén, rasismu, pomlouvačného obsahu, videí s problematikou kybernetické šikany různých forem.

Tento server umožní prakticky komukoli nahrát, veřejně reprodukovat a sdílet videa s jakoukoli tematikou, včetně škodlivého nebo společensky nebezpečného obsahu. Ten se dá

sdílet i na webových stránkách, nebo sociálních sítích. Dennodenně je shlédnuto více jak dvě miliardy videosouborů a stovky tisíc je jich tam uloženo.[21]

3 SOCIÁLNÍ PATOLOGIE

Sociální patologie má svoji minulost ve druhé polovině 19. století. Od svého vzniku až přibližně do 60. let 20. století byla sociální patologie součástí sociologie a významným způsobem se zasloužila o zkoumání závažných negativních jevů.[12]

„Sociologie se zabývá deviantním chováním zpravidla tehdy, jde-li o podstatné narušení některých sociálních norem zpravidla většími skupinami osob a má-li toto chování společensky pociťované negativní důsledky.“[13]

Sociální patologie není samostatná vědní disciplína. Své vysvětlení mají i autoři Fischer se Škodou, kteří uvádí že tento pojem je souhrnné označení nezdravých, abnormálních a obecně nežádoucích společenských jevů a to jak morálních, právních, tak sociálních norem. V současné době je tento termín spíše nahrazen pojmem sociální deviace nebo sociální dezorganizace. Pojem sociální patologie se od pojmu sociální deviace i sociální dezorganizace liší. Jevy, které jsou označovány za deviantní, nemusí být vždy patologické. Sociálně patologické jevy jsou vždy pro společnost či jednotlivce negativní, což v případě deviantních jevů platit nemusí. Proto je při vymezování pojmů nezbytné uvedené pojmy rozlišovat.[2]

Více obecnější pojetí termínu sociální patologie, popisuje Vykopalová, která uvádí, že *„sociální patologie je označením pro všechny nenormální nebo všeobecné nežádoucí společenské jevy.“*[14]

Mezi ně jsou zahrnuty všechny sankcionované formy a podoby deviantního chování a studium příčin jeho vzniku. Určení, co tedy je patologické, je dáno pojetím normality akceptovaného danou společností.[14]

Základní teorie sociální patologie nejčastěji vycházejí z předpokladu, že ve společnosti dlouhodobě existují strukturální nedostatky, které její členy různorodě postihují. Prevenci boje proti sociálně patologickým jevům kvalitně zajistíme, pokud vzájemně propojíme empirické výzkumy, sociologické, právní a ekonomické teorie. Je to tedy jeden z nejefektivnějších způsobů potěru.[13]

Další možností prevence je spolupráce se speciálně školenými odborníky různých center, věnujících se této problematice.

3.1 Sociální deviace

Pojem deviace je velmi široký. Sociální deviace je jen jednou její částí. Týká se sociálních interakcí. Termínem sociální deviace označujeme porušení nebo podstatnou odchylku od některé sociální normy, případně od skupiny sociálních norem, porušení formálních očekávání případně neformálních požadavků kladených na lidské chování v dané společnosti. Sociální norma je termín, který je používán v sociologii v širším významu než např. v právu. Tím myslíme nejen zákony, ale i normy náboženské, etické, normy které se vztahují k určitým zvykům, obyčejům a rituálům ve společnosti. Od charakteru sociální normy, závažnosti jejího dodržování a míry jejího porušení se odvíjí systém sankcí, který společnost vůči „narušiteli“ normy (norem) uplatní. „*Dále je důležité připomenout, že lidské chování se může odchylovat od sociální normy jak ve smyslu jejího dodržování až do krajnosti (pozitivní deviace), např. militantní abstinence, tak ve smyslu jejího absolutního porušení (negativní deviace), např. alkoholismus*“.[13]

Je potřeba rozlišit jednotlivé pojmy:

- *subjekt sociální deviace* – ten, kdo se deviantně chová nebo vykazuje deviantní charakteristiku,
- *objekt sociální deviace* – to, na co je deviantní projev zaměřen (jedinec, sociální skupina, etnická skupina, národ, majetek, kultura, politika apod.),
- *obsah sociální deviace* – fyzické, psychické nebo sociální charakteristiky či vzorce chování subjektů,
- *cíl sociální deviace* – dosažení nějakého cíle, uspokojení určité potřeby (materiální, biologické, sociální),
- *důsledek sociální deviace* – dosažení či nedosažení stanoveného cíle, uspokojení či neuspokojení potřeby.[13]

Další druhy deviací dle Sochůrka:

- *sociální deviace* – mají význam ve vztazích mezi lidmi,
- *nesociální deviace* – postrádají význam v sociálních vztazích a sociální vztahy přímo neovlivňují, např. neživé předměty. Ty ale mohou do sociálních vztahů zasáhnout nepřímo a stát se tak předmětem sociální deviace,

- *skryté deviace* – nejsou okolím zjištěny nebo rozpoznány, popř. nejsou okolím za sociální deviace považovány.[12]

Další možností klasifikace deviací může být:

- *primární deviace* – má se na mysli porušení sociální normy na základě původního podnětu. Jde o výsledek svobodné volby člověka pod tlakem reálných životních událostí,
- *sekundární deviace* – je považována obranná, útočná, nebo adaptační reakce jedince na chování druhých, na jejich negativní označení. Jde o chování jakoby pod tlakem okolí a souvislostí. Označujeme tak chování člověka, který již nálepku devianta jednou dostal, přijal ji za vlastní, začal na ni reagovat a postupem doby se podle ní naučil i chovat, přizpůsobil se jí. Sekundární deviace je tedy důsledkem deviace primární.[13]

Studiem sociálních deviací se ze svého specifického pohledu zabývá celá řada vědních oborů, např. právo, etika, medicína, psychologie, kriminologie a řada jiných (sexuologie, forenzní psychologie, psychopatologie apod.). V rámci sociologie je na tuto problematiku zaměřena zejména samostatná disciplína sociologie deviantního chování. Zkoumá především odchylky ve smyslu společensky nežádoucího, odmítaného nebo dokonce kriminálního chování, vždy však ze sociologického úhlu pohledu.[13]

3.2 Sociálně patologické jevy

Na sociálně patologickým jevy se zaměříme nejvíce, neboť jsou do nich zahrnuty ty druhy patologie, které se snažíme v naší práci popsat.

Dnešní hektická a dynamická doba, ve které žijeme, na nás působí v mnoha ohledech velmi negativně. Často se tedy stává, že se setkáváme s jevy, které se neslučují s morálkou a dobrými mravy. Tyto jevy jsou tedy jakousi odchylkou od normálu a jsou pro naši společnost nepřijatelné. Sociálně patologickým můžeme pojmenovat chování nebo jednání jedince, které charakterizujeme hlavně nezdravým životním stylem, nedodržením nebo porušením zákonů, předpisů, nařízení, etických hodnot, chování, jednání, sociálních norem apod. Takováto chování a jednání vedou k poškozování zdraví jedince, prostředí, ve kterém žije a pracuje, a ve svém důsledku pak k individuálním, skupinovým či celospolečenským poruchám a deformacím.[11]

K oblastem výskytu sociálně patologických jevů patří mezilidské vztahy, návyky, agresivita, sekty, kulty, kriminalita, hráčství, sex, rasová problematika.[11]

Sociálně patologické jevy jsou tedy jistým druhem rizika jak pro jednotlivce, tak pro celou společnost.

Patologické jevy dle Krause třídíme do následujících skupin:

- *negativní sociální jevy* – vyskytují se v každé společnosti a jsou považovány za nebezpečné až po překročení určité hranice, kdy jsou pro společnost zátěží a problémem,
- *asociální jednání* – představuje závažnější problém, protože již narušuje chod společnosti, její ekonomické, politické a morální zásady. Pokud člověk záměrně porušuje sociální normy, aniž zpochybňuje jejich platnost, hovoříme o aberantním chování,
- *sociálně patologické jevy* – nejproblematictější z těchto skupin, nejvíce ohrožují společnost a mají největší negativní důsledky (kriminalita, sebevraždnost).[7]

Mezi nejčastější sociálně patologické jevy dle něj patří:

- *kriminalita a delikvence,*
- *patologické závislosti,*
- *sebevraždnost,*
- *prostituce,*
- *patologie rodiny,*
- *xenofobie a rasismus,*
- *agresivita a šikana.*[7]

V praktické části se budeme blíže věnovat nejčastější formě patologických jevů na sociálních sítích, a to kyberšikaně ve formě kybergroomingu i kyberstalkingu.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA RIZIKA KYBERNETICKÉ ŠIKANY

Tato část práce vychází z fragmentace dat získaných z odborné literatury, internetových zdrojů a osobních rozhovorů s řediteli a metodiky prevence na několika základních i středních školách.

V následující části práce se zaměříme na problém této formy šikany, jejich specifik a projevů, profilů obětí, pachatelů a dopadů tohoto patologického jevu.

Vzhledem k tomu, že jsou sociální sítě nejpoužívanějším médiem virtuální komunikace, vzniká zde vyšší míra pravděpodobnosti negativního, společensky nežádoucího chování. Pokud pomineme rizika zasílání spamu, poplašných zpráv, pokusů o získání přihlašovacích údajů do např. bankovních služeb, hoaxů (podvodná zpráva) apod., zjistíme že je kyberšikana velkým sociálně patologickým problémem.

Tento typ šikany má svůj původ v šikaně klasické. Ta ale není jen problémem žáků základních či středních škol, jak by se na první pohled mohlo zdát, je to problém generační a celospolečenský. Různé formy šikany zažívali vojáci základní služby za totalitního režimu ze strany děle sloužících vojáků či dokonce poddůstojníků. Následně i dnes, v pracovním prostředí, se s ní mnoho zaměstnanců mělo, a má možnost setkat formou tzv. mobbingu (špatné zacházení na pracovišti), bossingu (šikana ze strany nadřízeného) nebo chairingu (boj o vedoucí postavení). Vyskytnout se může nejen ve školních zařízeních, ale i v místech pro volnočasové aktivity, jak dětí, mládeže tak dospělých a dokonce i v rodině.

4.1 Kyberšikana

„Termínem kyberšikana (z anglického 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 oběti.“ Kyberšikana je druhem psychické šikany.[4]

V naprosté většině případů je jednání útočníka zcela záměrné. Jsou známy i případy, kdy dojde ke komunikačnímu šumu mezi útočníkem a obětí, tedy k běžnému nedorozumění. Rovněž svoji úlohu může sehrát nedomyšlené jednání ze strany pachatele, nebo jen prostý vtíp útočníka velmi špatně pochopený druhou stranou. Oběť je poškozována opakovaně, ať už původním útočníkem, osobami které se do kyberšikany zapojí později anebo i pozorova-

teli. Je tedy třeba zmínit velmi důležitou úlohu těchto diváků kyberšikany, tzv. sekundárních útočníků, kterou si popíšeme v další části.[4]

Existuje několik rozdílů mezi šikanou klasickou a šikanou, objevující se na internetu. Klasická šikana, která může mít fyzickou i psychickou podobu, jasně definuje útočníka nebo útočníky, taky má své místo a čas, v němž k ní může dojít.

Kybernetická, nebo chcete-li počítačová šikana, je jen modifikovaná verze klasické šikany. Dá se tedy říci, že může i zesilovat účinek šikany klasické. Internetová pavučina dává některým lidem podnět k takovému druhu chování, kterého by se v běžném životě nikdy neodvážili. V síti internetu se nedá rozpoznat rozdíl ve fyzické síle pachatele, jeho společenské postavení, nikdo nepozná jeho skutečný věk, identitu, pohlaví. Rovněž délka trvání klasické šikany je jen omezená, kdežto kyberšikana může být dlouhodobá záležitost, neboť informace, které se na webových stránkách zobrazí, na nich mohou být i desítky let. To může být pro oběť velmi traumatizující a problematické, někdy dokonce i zničující.[4]

Avšak základní rozdíl mezi šikanou klasickou a virtuální je v tom, že tento druh šikany se může objevit kdykoliv a kdekoliv, nelze ji předpovědět či odhadnout. *„Ten, kdo má potřebné znalosti z oblasti informačních a komunikačních technologií, ten může být prakticky i původcem tohoto druhu šikany.“*[4]

Jak už jsme zmínili výše, tento druh šikany se nedotýká pouze dětí a dospívající mládeže. Své zkušenosti s ní mají i např. bývalí partneři, z nichž jeden rozchod mentálně nezvládne a pokouší se pomocí internetu mstít. V mnoha případech jeden z nich zveřejní choulostivá videa či fotografie své bývalé partnerky či partnera, s plným uvedením jména, adresy nebo telefonního čísla. Není rovněž výjimkou, umístění těchto diskriminujících záběrů na pornografické stránky.

Kybernetická šikana je v mnoha zemích světa opravdu velkým problémem, a to i přesto, že některé státy, jako například Kanada či Spojené státy americké, kde je tato forma šikany federálním zločinem od roku 2006, vytvořili nové zákony a různé druhy bezpečnostních opatření, jako např. zákaz požívání mobilních telefonů v prostorách školy, filtrace přístupu k jednotlivým stránkám internetu, a dokonce vytvoření zvláštních policejních týmů zabývajících se potíráním kyberšikany. Ve Velké Británii byla dokonce vládou vytvořena Anti-bullying asociace, která pravidelně vydává sadu rad rodičům, dětem, školám i obětem ky-

bernetické šikany. Částečná omezení používání, např. mobilních telefonů ve školách, zavedlo rovněž Polsko.

Rozmach moderní techniky by měl jít ruku v ruce s mentální vyspělostí jejich uživatelů. Bohužel to neplatí. Internet a mobilní telefony jsou dnes běžně dostupné všem.

S mentální nedozrálostí mladých uživatelů rozmach kyberšikany přímo souvisí. Zarážející je však skutečnost, že s rozvojem moderních technologií nedochází k rozvoji mentálních schopností dospělých. Je tomu spíše naopak. Bude člověk tím chytřejší, čím chytřejší telefon bude vlastnit? Spíše ne. Dospělí jsou ti, kteří svým dětem techniku pořizují, ale často jsou na horší úrovni než oni.

V základě rozeznáváme dva typy útoků kybernetické šikany:

- *přímé* – realizuje samotný útočník směrem k oběti. On sám vymýšlí strategii útoku, provádí útok samotný a má tedy nad svojí činností kontrolu. Mezi ním a obětí nestojí v cestě nikdo třetí,
- *nepřímé* – v zastoupení jiné osoby nebo osob. Touto třetí osobou může být např. administrátor příslušné sociální sítě, jemuž dá potřebné nepravdivé indicie samotný pachatel. Ten v případě zjištění porušení provozu dané webové stránky zajistí její odstranění. Ne vždy se mu však podaří zjistit oprávněnost. Může tím tedy oběť nevědomě poškodit. Tento typ považujeme za výrazně nebezpečnější.

4.1.1 Specifika kyberšikany

Kyberšikana má své základní specifické znaky, kterými jsou:

Anonymita – virtuální realita umožňuje pachatelům i či útočníkům kyberšikany být registrován pod různými pseudonymy. Používají tedy falešné profily, falešná jména, nebo falešné internetové stránky. To samé platí i pro používání emailových schránek a telefonních čísel. Většina útočníků rovněž své profily mění a s tím tedy i svou identitu. Snaží se tak lépe kamuflovat svoji činnost a znesnadnit své odhalení či dokonce dopadení. Díky těmto činnostem se tak cítí bezpečněji a tím může zároveň stoupat jeho agresivita vůči oběti či obětem.[4]

Změna chování útočníků i obětí – v převážně většině jsou původci kyberšikany chlapci nebo muži a jsou zároveň původci i tradiční formy šikany. Mezi nimi bývá rovněž velké množství těch, kteří byli dříve šikanováni klasickou formou. Tímto způsobem si tak můžou vybijet svoji frustraci na někom cizím a nebo se mstít svému dřívějšímu nebo současnému

šikanovateli. Bývají různého společenského postavení ale převládají lidé s vyšším sociálním postavením, kteří zároveň tráví více času na internetových sítích. Jejich oběti jsou ve většině případů lidé závislí na sociálních sítích, bývají méně obeznámeni s riziky pohybu na nich a nemají moc přátel, působí uzavřenějším dojmem až introverzí. Více tedy riskují s nakládáním se svými osobními údaji, nebo fotografiemi. Zároveň pro ně platí, že se někdy stávají sami pachateli kyberšikanů nebo alespoň jejich pozorovateli a případně šířiteli.[4]

Při komunikaci na sociálních sítích se chováme méně opatrně než v realitě. Jsme odvážnější, mluvíme bez zábrán o citlivých tématech, udáváme jiný věk nebo status, děláme a zkoušíme co bychom v běžném životě neudělali. Útočníci mohou tedy atakovat jiné osoby vyhrožováním, pomlouváním nebo i vydíráním s vědomím, že je malá šance na jejich odhalení. Oběti mohou být vybrány zcela náhodně, ale může to být i cílený útok na konkrétní osobu, se kterou může mít útočník v reálném životě nějaký spor.

Místo a čas napadení – jsme-li připojeni on-line k nějaké počítačové síti, můžeme se stát terčem kyberšikanů. Může to být ve dne, nebo v noci, stejně jako na počítači nebo mobilním zařízení připojeném k internetu. To je rovněž jeden z rozdílů mezi šikanou klasickou a internetovou. Prostor pro klasickou šikanu je dán reálným prostředím a časem, kdežto útok po síti nás může nachytat prakticky kdykoliv, kdy na síti jsme. Může se tedy stát, že oběť bude šikanována i mimo domov nebo republiku, např. v průběhu dovolené. I místo, které bylo doposud pro oběť bezpečné, se může stát pastí. Nezřídka útočník mění i místo odkud napadení provádí. O to problematičtější je pak zjištění a identifikace pachatele.[4]

Pozorovatelé (publikum) – přestože útočník povětšinou „pracuje“ beze svědků, existuje i skupina, která přihlíží dané kyberšikaně. Pozorovatelé, nebo také sekundární útočníci, mohou například pomocí odkazů na příslušné internetové stránky informovat na uvedený problém další uživatele internetu. Tento patologický jev se pak nekontrolovatelně šíří internetovým prostředím, kde si většinou najde velké množství svých koncových „zákazníků.“ Tím se může počet pozorovatelů pohybovat i v řádech milionů. Zároveň záznamy vědomě rozešlou dalším svým známým a spustí se tak dominový efekt. Tím si tyto formy získávají velmi početné publikum. I oni tedy poškozují oběť, na kterou tato činnost může mít ještě větší dopad než útok samotný, ať vědomě či nevědomě. Nepřímo tak podporují pachatele, někdy i více než samotný původce útoku.[4]

Manipulace – aktivita komunikace probíhá převážně jedním směrem. Dalo by se přirovnat ke hře „kočky s myší“. (Obr.5) Útočník je v komunikaci aktivnější a může během ní měnit strategii. Pachatel nevnímá důsledky dopadu svého počínání, nemusí mít tedy k oběti žádnou empatii.

4.1.2 Projevy kyberšikany

Existuje několik způsobů a rovněž tak několik nástrojů, kterými se může kybernetická šikana projevat. Útočníci ve většině případů používají více rozličných prostředků zároveň, počínaje prozváněním a konče např. zastrásováním, vyhrožováním únosem nebo i smrtí.

Nejběžnější projevy kyberšikany:

Publikování ponižujících videozáznamů, fotografií nebo informací – nezdědka si např. děti na základní škole nahrávají vzájemné a ze začátku nevinné škádlení, které může přerůst z klasické šikany, přes šikanu kybernetickou až po trestný čin. V mnoha případech se jedná dokonce i o pornografické snímky či videa s jasně definovanými tvářemi aktérů. Toto je především doménou mužů, z nichž někteří po rozchodu s partnerkou sáhnou po tomto druhu msty. Záznamy mohou být autentické, a nebo je pachatel může digitálně upravit pro svoji aktuální potřebu. Míst pro uložení takových materiálů je rovněž velké množství, ať se jedná o zasílání fotografií či videosekvencí elektronickou poštou svým známým, nebo známým oběti, uložení na webových stránkách či umístěním na YouTube nebo jiné sociální síti včetně Facebook.

Pachatel k tomuto účelu může založit i vlastní blog, na němž bude informace ponižujícího nebo pomlouvačného charakteru prezentovat širokému okolí posluchačů a čtenářů. Oběti tak může způsobit nejen psychickou újmu, ale zároveň i újmu materiální, a to v tom případě, kdy se oběť bude ucházet o zaměstnání. Zaměstnavatelé si často své nové zaměstnance prověřují i přes internetové stránky a pokouší se informovat o jejich profesním i soukromém životě. Toto rovněž platí pro výše zmíněné publikování ponižujících videozáznamů či fotografií.

Krádež identity a její zneužití – je velmi častý sociálně patologický jev, který nemusí sloužit jen k zisku osobních údajů pro proniknutí do např. internetového bankovního účtu oběti, ale i ke kybernetické šikaně. Pachatel, po zisku potřebných údajů, se tímto způsobem může prezentovat jako oprávněný uživatel daného účtu na sociální síti a svoji oběť sledo-

vat, ponižovat apod. Zároveň může touto cestou získávat informace z e-mailové adresy oběti, mazat její kontakty, nebo rozesílat zprávy s různým obsahem a přílohami v podobě videí a fotografií jménem oběti. V těch nejčernějších případech může prolomit heslo uživatelského bankovního účtu a přivést tak vědomě oběť až do krajních potíží. Vytvoření profilu oběti na sociální síti není pro pachatele žádný velký problém. Je to jen další způsob, jak oběti úmyslně škodit.[4]

Napadání účastníků v on-line komunikaci – internetové diskuze, sociální sítě, veřejné chaty a blogy jsou nejčastějším místem pro tento druh jevu. Pověštinou bývá cílem pachatele vyprovokovat přítomné účastníky k reakci stejné agrese, jakou útočník používá, při diskuzi na různá témata jak náboženského či politického charakteru a nebo i v oblasti sportu apod.[4]

Dalším projevem kyberšikany může být i forma elektronické ankety. Pachatelé ve specifikované, útočně zaměřené a uzavřené otázce očekávají odpověď, týkající se oběti, kterou posléze zveřejní např. na sociální síti.



Obr. 5 Útočník vs. oběť

[Zdroj: <http://www.cyberbullyingstories.info/cyber-bullying-should-be-taken-seriously/>]

Zaměřme se proto při hledání řešení problémů s kyberšikanou na člověka samého. Nejprve jako na pachatele a pak na oběť.

4.1.3 Pachatelé kybershikany

Budeme-li chtít poskládat koláž faktů o útočnicích a jejich motivech, čeká nás nelehký úkol. Možná při tom budeme muset analyzovat ty nejtemnější stránky lidské psychiky, možná budeme muset na chvíli myslet jako útočník. Množina možných motivací útočníků nebude ani zdaleka kompletní, ale poskytne nám alespoň dobrý přehled o častých případech, které byly reálně zaznamenány.

Možnosti vedení útoku se diametrálně změnily, ale člověk se všemi jeho „vnitřními neduhy“ zůstal stejný. Některé z nich možná už rozvinutá lidská společnost umí léčit, jiné se naopak tím, jak se život člověka v moderním světě radikálně změnil, ještě více prohloubily.

Zaměříme se tedy na sestavení portréту pravděpodobného útočníka. Pravděpodobně může být v jakémkoliv věku, jeho schopnost útočit přes sociální síť je limitována pouze jeho schopností ovládat počítač a orientovat se v kybernetickém prostoru, což v dnešní době zvládají na jedné straně stále menší děti, na straně druhé i lidé stále starší. Existuje však určitá věková skupina, která bude z hlediska podílu všech útoků nejvíce zastoupena. Jedná se o tzv. teenagery - tedy skupinu s velkou pravděpodobností nejčastější také u klasické šikany. Specifické pro ně je, že se s virtuálním světem počítačů obvykle seznámili už ve velmi nízkém, dětském věku. Technické prostředky pro útok proto ovládají dokonale. O co jsou jako útočníci vyspělejší na poli uživatelském, o to méně vyspělí a více nebezpeční pak mohou být svým chováním, často postrádajícím „brzdící mechanismy“. Nacházejí se totiž ve věku, kdy málokterý člověk již dovede domýšlet důsledky svého chování. Problémem je také snížená schopnost oddělovat skutečnou realitu od té virtuální. Zastánci počítačových her mohou namítat, že počítačové hry rozvíjejí schopnosti dětí, postřeh, nebo motorické reakce, oni si však neuvědomují, že hraní těchto her může u dítěte snadno vést k záměně virtuální reality za skutečnost. I tento fakt zvýšené síle budoucího útoku nahrává. Podobně jako ve hře útočník nebude mít se svou obětí, kterou z mnohdy sám sobě neznámých důvodů považuje za protivníka, žádné slitování. Už z tohoto plyne, že nejde vždy o fyzicky silnějšího jedince než je jeho oběť, právě naopak. V mnoha případech je útočník sám obětí klasického šikanování svých spolužáků a tímto způsobem se svým trýznitelům může mstít. Ve většině případů bývají útočníci semknutí ve skupině oproti jednotlivci. Z toho vyplývá nebezpečí častějších, organizovanějších a promyšlenějších útoků na oběť.

Nicméně ani pachatele jednotlivce nelze podcenit. Nemusí však být vždy motivován touhou po pomstě. Vzhledem k mentální nedozrálosti můžou být jeho pohnutky čistě osobního charakteru. Může se jednat o člověka, který bude hledat v této formě zdroj své zábavy, může demonstrovat svoji sílu, snažit se posílit pocit sounáležitosti, může se cítit znuděný, toužit po uznání apod.

Mezi nejčastější typy pachatele kyberšikany patří:

„Pomstychtivý andílek“ – typické pro něj je, že se jako agresor nevnímá. Vnímá sám sebe jako toho, co napravuje zlo, žije v představě, že chrání sebe i ostatní před pravým agresorem, který díky jeho intervenci trpí. Často sám kyberšikanu zažil, proto ji chce nyní druhým oplatit. Myslí si, že se touto formou pomstí a dá oběti lekci. Kyberagresor tohoto typu se zaplétá do hry, ve které se snaží ochránit svého šikanovaného kamaráda. Tito pomstychtivci pracují ve většině případů sami, ale není výjimkou že své aktivity a motivy sdílí se svými nejbližšími nebo těmi, které vnímají jako oběti nyní kyberšikanovaného agresora.[34]

„Bažící po moci“ – pachatelé tohoto typu chtějí jasně dávat najevo svoji autoritu, ukázat, že jsou skutečně silní na to, aby dokázali svoji oběť zmanipulovat. Tímto způsobem ovládají ostatní prostřednictvím strachu. V této činnosti se utvrzují tím, že obvykle potřebují publikum, složené z jejich přátel, protože kyberšikana o které by nikdo nevěděl, by k pocitu moci nestačila. Svě činy neskrývá, právě naopak. Rád se jimi chlubí, ale pokud se mu nedostává patřičného uznání, přejde ke stupňování útoků. Není bez zajímavosti, že pachatel je často obětí klasické šikany offline. V kybernetickém prostoru je posílen svojí anonymitou i tím, že svoji oběť nepotká tváří v tvář. Tento typ agresora je jedním z nejnebezpečnějších typů i proto, že oplývá technickými dovednostmi, málokdy si uvědomuje závažnost svých činů a někdy využívá kyberšikanu v zastoupení.[34]

„Sprosté holky“ – v tomto případě jsou typickými agresory děvčata, která tímto způsobem šikanují své kamarádky a neřídka i kamarády chlapce. Rovněž ony žádají své publikum, chtějí aby ostatní věděli, kdo jsou zač a že právě ony mají sílu šikanovat ostatní. Tímto způsobem touží po tom být obdivovány ve své partě nebo sociální skupině.[34]

„Neúmyslný kyberagresor“ – tento typ agresora vůbec nenapadne, že by jím právě on mohl být. V chatovacích místnostech se většinou vydávají za někoho jiného nebo odpovídají bez přemýšlení o následcích svého chování na nenávistné či provokativní zprávy. Mají

tendenci odpovídat ve vzteku nebo dokonce frustraci. Mohou se cítit i zranění nebo naštvání buďto kvůli zprávám, které jsou jim zaslány ostatními nebo třeba kvůli tomu, co viděli v on-line videích. Motivem bývají dva hlavní důvody: **Můžu** a **Je to legrace**. Neúmyslný agresor se v záplavě vtipkování takto může chovat i k některému ze svých přátel, který ovšem nemusí vždy poznat, od koho mu zpráva přišla a jakou má vážnost.[34]

Šikana však může mít pro pachatele i neblahý dopad, a to v případě kdy je odhalen. Přestože se tato trestná činnost hůře odhaluje, pokud k tomu však dojde, je v naprosté většině pachatelům trestná činnost prokázána.

4.1.4 Oběť kyberšikany

V případě oběti platí, že čím méně technicky a mentálně vybavený jedinec, tím větší je riziko, že se z něj stane oběť kybernetické šikany. V mnoha případech je oběť závislá na Internetu a sociálních sítích. Ve virtuálním světě si hledá skupinu svých přátel, kterých se mu v reálném světě nedostává, nebojí se riskovat, vytváří si vazby a důvěřuje jim. Oběť svého šikanovatele ani nemusí znát, a převážně taky nezná. Ponížení a výhrůžky, které jsou směrem k oběti vysílány, jsou v tomto případě s mnohem horším dopadem než u klasické šikany, kde je útočník nebo útočníci známi. Útoky můžou být vedeny jak dlouhodobě, tak krátkodobě, s různou mírou nízké či vysoké intenzity a s použitím různých nástrojů.

Oběti tohoto druhu šikany se stydí přiznat sobě i okolí, že jsou terčem šikany, uzavrou se do sebe a většinou se dostávají do psychických problémů, bojí se chodit do školy, bývají pravidelně nemocní. Jsou samotářští, mají strach, nekomunikují s okolím a nechtějí se s problémem svěřit. Vyhýbají se kolektivu, aktivitám jak ve škole tak mimo ni. Trpí ztrátou sebejistoty a sebedůvěry.

Takové reakce mohou vyústit až v to, že oběť situaci psychicky nezvládne. Následkem může být sebevražedný pokus nebo pokusy, které jsou v mnoha případech dokonané.

4.1.5 Dopad kyberšikany

Na rozdíl od šikany klasické se kyberšikana dá hůře rozpoznat. Není na první pohled viditelná. Oběti kyberšikany se dostávají do psychických problémů. Přestože kybernetická šikana nezahrnuje přímý osobní kontakt mezi pachatelem a obětí, zůstává psychologicky a emocionálně velmi škodlivá. Převážně studenti základních a středních škol popírají závaž-

nost škádlení, obtěžování v síti internet a označují je za neškodné aktivity. Realita však naznačuje něco úplně jiného.

Dopad kyberšikany na lidskou psychiku může mít následující charakter:

- *tenze, strach, stres,*
- *pokles sebehodnocení, sebedůvěry,*
- *depresivní a neurotické potíže,*
- *poruchy spánku,*
- *snížení frustrační tolerance,*
- *pocit neřešitelné situace, ztráta životní pohody,*
- *zkratovitě jednání, riziko suicidia (sebevraždy)*
- *zvyšující se agrese,*
- *celková psychická nestabilita,*
- *trauma a posttraumatická stresová porucha.[32]*

Jeden z nejtragičtějších případů kybernetické šikany se stal v roce 2006 v Polsku. Obětí byla čtrnáctiletá studentka gymnázia v Gdaňsku, Anna Halman. Ta byla před zraky svých spolužáků vystavena sexuální a kybernetické šikaně během vyučování, kdy nebyla přítomna vyučující učitelka. Anna byla napadena a sexuálně obtěžována čtyřmi spolužáky, kteří z ní strhávali oděv, osahávali ji a předstírali že ji znásilňují. Ostatní spolužáci se báli zasáhnout a šikaně jen přihlíželi. To vše bylo nahráváno na mobilní telefon a umístěno na veřejnou sociální síť. Vyučující bylo sice oznámeno co se v době její nepřítomnosti stalo, ale informace se k rodičům Anny nedostaly. Další den Anna spáchala sebevraždu oběšením. Vyšetřování odhalilo, že se zdaleka nejednalo o první incident, kterému byla vystavena. Vždy však zvítězil strach před ponižujícím přiznáním.[24]

Přestože se vytvořil nový prostor a kyberšikana může využít nových, dříve neznámých prostředků, je třeba si uvědomit, že jak iniciátorem útoku, tak obětí, stále zůstává člověk.

4.2 Kybergrooming

„Tímto termínem označujeme chování uživatelů internetu, která má v oběti vyvolat falešnou důvěru a přimět ji k osobní schůzce.“[4]

Kybergroomer se vydává za jinou osobu, jejichž hlavním cílem jednání je systematické přesvědčování převážně nezletilé oběti za účelem sexuálního obtěžování či pohlavního zneužití.

V tomto případě hovoříme o druhu psychické manipulace a chování, kdy se někdo pomocí internetu či mobilního telefonu vydává za někoho jiného, snaží se získat falešnou důvěru napadeného a přimět ho k osobní schůzce. Takováto schůzka může vyvrcholit například napadením nebo sexuálním zneužitím oběti, zneužitím k dětské prostituci a nebo k výrobě pornografických materiálů. Hojně jsou využívány i inzertní portály nabízející možnost příjmu či možnost oslnivé kariéry (např. modelingu). S oblibou jsou navštěvovány sociální sítě zaměřené cíleně na nezletilé, např. na volnočasové aktivity nebo herní portály. V neposlední řadě rovněž různé typy seznamek, veřejně přístupných chatů, instant messengerů i mikrobloginových stránek.[5]

Nejohroženější kategorií jsou děti ve věku 11-17 let, a to převážně dívky, tedy ta skupina, která se nejvíce objevuje on line na internetu na různých výše zmíněných typech stránek. Tato věková hranice nemá ještě vytvořen dostatek životních zkušeností a sociálních dovedností a snadno podlehnou neznámému dobrodružství. Nejrozšířenějšími typy obětí jsou děti s nedostatkem sebedůvěry, děti v nouzi hledající náhradu za rodiče, děti velmi důvěřivé, naivní a děti v pubertě, které se nebojí mluvit o sexualitě velmi otevřeně. *„U dětí rovněž dochází k rozkolu mezi fyzickou a psychicko-emocionální zralostí, v kombinaci s nedostatkem mediální gramotnosti a absencí kritického myšlení, jsou více sugestibilní a snadněji tak podlehnou manipulaci.“[5]*

Dalším důležitým aspektem spojeným s internetovou manipulací je sociální zázemí mladého člověka. Velmi rizikovou skupinou jsou děti z finančně slabých rodin či dětských domovů. Útočník na ně velmi často aplikuje manipulaci, která je spojena s uplácením (tzv. luring). Za poskytnutí fotografií, osobních údajů, nebo za slib osobní schůzky je oběti nabídnuto např. značkové oblečení, mobilní telefon případně finanční hotovost. Do skupiny potenciálních obětí můžeme rovněž zařadit děti, které jsou závislé na internetových aplikacích, tedy sociálních sítích, chatech, případně on-line hrách. Za potenciální oběti lze rovněž

považovat děti, které jeví známky závislostního chování ve vztahu k internetovým aplikacím, zejména chatu, sociálním sítím a on-line hrám. „*Platí úměra, že čím více času tráví dítě na Internetu, tím více je pravděpodobné, že narazí na kybergroomera.*“ [33]

Útočníky jsou převážně heterogenní skupiny z různých společenských postavení. Dle výzkumu mezi útočníky „*převažují osoby, které dosud nebyly trestány. Kybergroomery se ale někdy stávají i ti, kteří již byli za sexuální útoky proti dětem a mladistvým odsouzeni a došlo u nich k recidivě. U většiny útočnicků byl diagnostikován patologický zájem o děti.*“ [4]

Sítě kybergroomerů v některých případech kooperují při únosech dětí k sexuálním deviacím, fyzickému týrání apod. Rovněž mívají ve zvyku si mezi sebou předávat databáze potenciálních obětí.

Mezi základní pravidla chování na sociálních sítích a snížení rizika střetu s kybergoomery patří opatrnost v nakládání s osobními údaji, fotografiemi, vyhýbání se osobnímu setkání aniž by o ní nebyl někdo z našich blízkých informován. Rovněž nedeštěme choulostivé informace či své erotické fotografie, všimějme si případné nesrovnalosti v komunikaci, nenechme se oklamat sliby a vidinou vysokých zisků.

Proces kybergroomera prochází těmito etapami:

Výběr sociální sítě – útočník si vytipuje a seznámí se s funkcemi vytipované sociální sítě. Vybírá si takovou, ve které je množství potenciálních obětí. Nežádá se stává, že útočník už na dané sociální síti nějakou dobu je, a to i pod svou skutečnou identitou. [37]

Příprava kontaktu – útočník si vytvoří falešnou identitu, nebo identity, ve kterých uvádí nepravé údaje o svém jménu, věku, zálibách. Nežádá je profil doplněn i o falešné fotografie. V průběhu kontaktu s obětí, se tyto údaje mění dle aktuální potřeby, pro co největší zefektivnění své činnosti. V případě navázání kontaktů s více oběťmi, si je útočník může i zaměnit. Zaznamená-li oběť zjevné rozpory v komunikaci, může se jednat o signál, že komunikuje s kybergroomerem. [37]

Kontakt s obětí – v této etapě útočník pracuje na navázání kontaktu a prohlubování vztahu s obětí. Snaží se tedy navodit dojem osoby, která rozumí a chápe problémy oběti, dokáže jim pomoci. Tím si postupně získává statut kamaráda. Útočníci velmi často zasílají i pornografické materiály na e-mailové účty obětí, snaží se získat telefonní číslo mobilu, adresu bydliště nebo školy. Charakteristickým rysem chování kybergroomera je tzv. efekt zrcadle-

ní (mirroring). Predátor napodobuje oběť ve snaze prolomit její zábrany, chová se jako zrcadlový obraz.[4]

K získání údajů o oběti můžou útočníci použít i úplatky a dárky. Z těchto dáreků, které pomáhají při ověření adres a dalších důležitých údajů a zároveň zvyšují důvěryhodnost, se pro něj stává mocná zbraň. Pokud se tyto věci opakují a oběti se obrací kvůli dárkům na útočníka, mluvíme v tomto kontextu o dětské prostituci. Tato technika pomáhá nejen při navození zdánlivého kamarádství, ale i při snižování zábrany. Zároveň si pachatel zvyšuje důvěryhodnost. Pomalu se tímto snaží snižovat zábrany v sexuální oblasti a pokusit se zavést tento sexuální obsah do komunikace. Rovněž se pokouší získat videa nebo fotografie obnažené oběti, s kterými ji může, v případě potřeby vydírat.[37]

Příprava na osobní schůzku – v této fázi má již útočník k dispozici osobní údaje popř. i diskriminující fotografie a využívá techniky cílené manipulace k tomu, aby oběť vylákal na domluvenou schůzku. Některé oběti však se schůzkou souhlasí bez nátlaku. V tuto chvíli, v mnoha případech, vystupuje již pod identitou věkově staršího, např. pod záminkou zákazu přístupu k internetu původnímu útočníku. Oběť tedy postupně přijme skutečnost, že komunikuje s dospělým. Existují i případy, kdy kybergroomer oběti tvrdil, že ji na osobní schůzce vyzvedne starší osoba, např. sourozenec, přestože touto osobou je sám útočník.[37]

Osobní schůzka – je cílem útočnickovy snahy. První schůzka může být úplně nevinná, nemusí dojít k sexuálnímu nebo jinému zneužití. Útočník si ověří získané informace, i to zda se jedná o skutečnou oběť. Útočník rovněž může prohloubit navázaný vztah dalším dárkem, přesvědčí tak oběť, že je neškodný a je tím kamarádem za kterého se vydával. Povětšinou následují další schůzky, na kterých už k útoku dochází.[37]

Pro nejznámější případ kybergroomingu nemusíme chodit příliš daleko. Kauza vrátného Pavla Hovorky je dobře mediálně známa. Za zneužívání hrozilo Hovorkovi až dvanáctileté vězení. Hovorka byl v roce 2008 pravomocně odsouzen za pohlavní zneužívání, vydírání, svádění k pohlavnímu styku a ohrožování mravní výchovy mládeže na 6,5 roku odnětí svobody, když mu byl původní trest osm let za mřížemi zmírněn u odvolacího soudu. Trestné činy se týkaly dvaceti nezletilých chlapců, z nichž osm muž opravdu k sexuálnímu styku donutil. Oběti si vybíral z řad dětí z dětských domovů, anebo je kontaktoval prostřednictvím internetových sezonek. V rámci takzvané soutěže „Dítě VIP“ jim sliboval strávit dva týdny v Praze a získat zajímavé soutěžní ceny. Řadu obětí, které dorazily na osobní schůz-

ku, přiměl k pohlavnímu styku. Za pohlavní styk dětem nabízel peníze, některé také vydíral. Zneužití chlapce si fotografoval a natáčel videokamerou. Chlapcům pak hrozil, že vyradí jejich homosexuální orientaci a zveřejní jejich nahé fotografie (některé mu za úplatu posílali, některé pořídil sám).[35]

4.3 Kyberstalking

„*Stalking (lov, pronásledování) označuje opakované, dlouhodobé, systematické a stupňované obtěžování, které může mít řadu různých forem a různou intenzitu.*“[4]

Kyberstalkeři tedy využívají při pronásledování informačních a komunikačních prostředků. K základním projevům můžeme řadit opakované a dlouhodobé pokusy o kontakt s obětí formou zasílání e-mailů, telefonátů, SMS zpráv (služba dostupná na mobilních telefonech), pozorností a dárků, kontaktování oběti přes ICQ (program k zasílání textových zpráv a souborů), Skype, chatovací místnost apod.[6]

Rozdíl mezi kyberstalkery a kybergroomery je v tom, že se kyberstalkeři při svém pronásledování vyvarují fyzickému násilí. Ale i toto nemusí už být pravidlem, neboť jsou známy případy kdy byly ženy zavražděny svými bývalými manžely, kteří se prezentovali jako stalkeři nebo kyberstalkeři. Nejpočetnější skupinou obětí kyberstalkingu jsou kromě bývalých partnerů rovněž známé osobnosti či celebrity a politici.

Motivací chování stalkera nebo kyberstalkera je touha po pomstě, po moci a narcismus pachatele.

Typickými projevy kyberstalkingu jsou:

- *opakované pokusy o kontakt* – e-maily, telefony, SMS,
- *přímé nebo nepřímé výhrůžky* – demonstrování moci, který u normální osoby vzbuzují oprávněný strach a obavy,
- *zneužívání osobních údajů* – zveřejnění telefonního kontaktu a adresy oběti na internetu, např. s legendou že chce prodat byt nebo že poskytuje sexuální služby.[19]

Útočník může kontaktovat svoji oběť například formou vyhrožování, vydírání nebo navozením pocitu viny. Text zpráv, které útočník posílá, bývá povětšinou urážející nebo i zstrašující či vyhrožující tak, aby vzbudil obavy a strach. Někdy může text obsahovat i výhrůžku fyzického napadení či zabití oběti nebo jeho blízkých. Není však výjimkou i text pro oběť zkraje příjemný. Kyberstalker se snaží svoji oběť pomocí sociálních sítí nebo ji-

nými komunikačními kanály pomluvit u jejich přátel, rodiny nebo v zaměstnání, např. informacemi na jím vytvořených webových stránkách, které se nezakládají na pravdě.

V zásadě můžeme říci, že stalkerem a tedy i kyberstalkerem může být:

- *osoba, kterou oběť osobně zná a ví, že ji pronásleduje,*
- *osoba, kterou oběť osobně zná, ale neví, že ji pronásleduje,*
- *osoba, kterou oběť osobně nezná (např. kyberstalkeré hledající své oběti na internetu).[6]*

Kyberstalkerem může rovněž být:

Bývalý partner oběti – ve většině případů je to člověk, který se nedokáže smířit s předchozím rozchodem s jinou osobou. To neplatí jen pro případ partnerů, ale i bývalých spolupracovníků, přátel v různých sociálních skupinách. Taková osoba může být značně frustrována neúspěchem, pocitem ponížení, vedena žárlivostí, nezvladatelným hněvem nebo pomstychtivostí.[27]

Uctívač – tento typ pachatele se snaží navodit osobní vztah s jedincem, který jej zaujal. Doufá v opětování svého citu, přeje si být dotyčnou osobou akceptován a vnímán. Pokud se mu tento záměr nedaří, jeho chování se mění na agresivní a následuje sledování, poškozování nebo vyhrožování své oběti.[27]

Neobratný nápadník – mývá problémy se seznámit, má malé komunikační a sociální dovednosti, nedostatek empatie. Nemá dostatek odvahy jako výše jmenovaní a ve většině případů, pokud oběť využívá právní pomoci, útoku zanechává.[27]

Ublížený pronásledovatel – stíhá svou oběť kvůli skutečnému nebo domnělému zranění či újmě, kterou mu oběť přivodila. Usiluje tedy o pomstu. Většinou zůstává jen u slovních útoků, vyhrožuje, zastrašuje, pokouší se podávat i žaloby. Žije v pocitu moci a kontroly nad napadenou obětí. Jeho chování bývá často paranoidní a iracionální, avšak velmi vytrvalý.[27]

Sexuální útočník – vyznačuje se útočným, sexuálně laděným agresivním chováním. většina takových stalkerů a kyberstalkerů jsou sexuálními devianty, snažící se uspokojit své sexuální uspokojení. Mívají podprůměrnou inteligenci a slabé sociální dovednosti. Nežádka patří k jejich chování masochismus, sadismus, voyeurství, exhibicionismus a obscénní chování.[27]

Poblouzněný milovník – věří, že je obětí do něj zamilovaná. Obvykle si vybírá obětí s vysokým sociálním statutem. Může trpět akutní paranoiou a zpravidla nereaguje na jakékoli právní řešení. Pokud se nedostane do péče psychologa, zpravidla ve své činnosti pokračuje dál.[27]

Kybernetičtí stalkeri se zpravidla nikdy neuchýlí k fyzickému napadení. Používají však jako nástroje různé typy spywarových programů. Důležité je mít na paměti, že každý kyberstalker může být stalkerem a opačně.[27]

Druhy reakcí na kyberstalking:

- *psychické* – nervozita, podrážděnost, lekavost, pocity vyčerpanosti, únava, ztráta chuti do života, pocity bezradnosti a bezmoci,
- *finanční* – investice do bezpečnosti, dočasné přestěhování,
- *pracovní* – zhoršení výkonu v zaměstnání, změna pracovního místa nebo ukončení pracovního poměru,
- *sociální* – snížení zájmu o dříve důležité vztahy a aktivity, izolace, strach z neznámých lidí.[19]

Oběti kyberstalkingu velmi často trpí posttraumatickou stresovou poruchou nebo poruchou spánkového biorytmu. Spousta postižených uvažuje o sebevraždě nebo se o ni pokusí, další se vyhýbají dříve navštěvovaným místům, jiní byli nuceni si změnit bydliště nebo pracoviště. Prevencí předcházení těmto událostí je velká opatrnost při online komunikaci, vyhýbání se poskytování svých osobních údajů a kontaktů, adekvátně upravit svůj osobní profil, zablokovat nebo ignorovat dotyčného uživatele, na hrozby a nebo posměšné narážky nereagovat a pokud je to jen trochu možné, tak o tom informovat poskytovatele nebo moderátora, například chatu nebo jiné místo v síti, kde se zrovna tato událost stala.

V České republice jsme se se stalkingem i kyberstalkingem zároveň setkali např. v kauze Petra Hanuše. Ten v letech 2005-2007 psal výhružné e-maily, telefonoval, zasílal SMS, fyzicky napadal svoji spolupracovnici a poškozoval její majetek. Byl za to odsouzen k 250-ti hodinám veřejně prospěšných prací, které však nesplnil a tak se rozsudek změnil na 125 dnů vězení. Nástup trestu byl však kvůli jeho špatnému psychickému stavu odložen. Oběť jeho činu opakovaně upozorňovala Policii, měla odposlouchávan telefon a byla v kontaktu i s médii, která její případ zveřejnila. I přesto si na ni pachatel počkal a ubil ji ulomenou větví. Hanuš byl odsouzen na 15 let do vězení.[16]

4.3.1 Další nebezpečné jevy

Kybersexting – jedna z forem kybernetického šikánování se projevuje zasíláním fotografií, nebo videosekvencí s tematikou sexu. Sexting (složenina slov sex a textování) může mít mnoho podob, od těch nevinných mezi dospělými, až po ty nejvážnější případy, jako je například dětská pornografie. Jedná se o vysoce rizikové chování, neboť útočník může mít k dispozici velmi citlivý materiál, který se velmi často zneužívá na sociálních sítích, kde může dlouhou dobu kolovat, popř. být použit až za dlouhé období od jeho vzniku. Je opravdu velmi těžké tyto materiály ze sociálních sítí a jiných portálů odstranit, nebo zastavit jejich šíření. Mnohdy se tyto prostředky stávají zdrojem vydírání. První případy sextingu byly v České Republice zachyceny v roce 2005. Sexting může jako takový podporovat šíření dětské pornografie.

Některé případy sextingu se řeší v rámci občanskoprávních vztahů jako přestupek, jiné jako trestný čin.

I zde jsou potenciálními oběťmi mimo dospělých, převážně děti a dospívající mládež. Pořizování vyzývavých a intimních fotografií se stalo součástí virtuální intimity mladých lidí.

Happy Slapping – jedna z dalších nebezpečných forem šikany je známa od roku 2005. Místem prvních zaznamenaných případů byla jižní část Londýna. Jejím účelem je nečekaně fyzicky napadnout buď mladistvého, nebo dospělého člověka. Spolupachatel agresora celý čin nahrává na mobilní telefon nebo kameru. Takto pořízené video poté umístí na internet nejčastěji na YouTube. Video je určeno k tomu, aby své diváky pobavilo. Obětí se může stát prakticky kdokoliv, někdo, kdo se jen tak projíždí v parku na kolečkových bruslích nebo běhá, někdo kdo pospíchá na autobus, atd. Oběť je tak traumatizována několikanásobně, jak samotným útokem, tak i následným ponižujícím zveřejněním videa. Ve Velké Británii, kde se termín Happy Slapping používá nejčastěji, je slovo spojováno s anglickými pojmy jako je "chav" (urážlivé pojmenování určité skupiny dospívajících v Anglii) nebo "ned" (obdoba hooligans).[25]

Známý je případ ubití bezdomovce partou tří výrostků v Británii. Na sociálních sítích kolovalo nějakou dobu jimi natočené video, kde po útoku natáčeli jeho bezvládné a zkrvavené tělo.

Outing – s tímto pojmem se běžně nesetkáme, ale s jeho projevem rozhodně ano. Jedná se především o natáčení na videokameru nebo mobilní telefon v choulostivých nebo až trap-

ných situacích a zveřejnění těchto dokumentů na sociálních sítích. Stačí se jen podívat na síť YouTube a jistě mezi videi najdeme důkazy tohoto jevu. Tímto způsobem je rovněž možno oběti vyhrožovat nebo ji dokonce vydírat.

Syndrom FOMO – Díky rozmachu sociálních sítí a jejich dopadu na uživatele se sociologové a psychologové zabývají stále více tzv. syndromem FOMO. Tento pojem pochází z anglického Fear of missing out, což se dá volně přeložit jako obava nebo strach z toho, že něco zmeškáme nebo prošviháme.

Do této kategorie můžeme řadit lidi ve věkovém rozpětí 18 až 30 let, což je doba kdy si každý jedinec utváří svou vlastní identitu, navazuje nové známosti a snaží se společensky co nejlépe uplatnit. Díky sociálním sítím zveřejňujeme, aktualizujeme a chlubíme se svými zážitky z dovolených, rodinných událostí, pracovních úspěchů nebo tím, že jsme si něco nového pořídili. O neúspěšných pokusech nebo událostech které nedopadli zrovna nejlépe se ovšem na svém profilu raději nezmiňujeme. Vytváříme tak kolem sebe tedy iluzi, snahu být v očích ostatních lidí lepší než ve skutečnosti vlastně jsme.[15]

Naprostá většina lidí si vlastně ani neuvědomuje nebo si nechce připustit, že je tímto syndromem postižená. Přiznejme si, kdo z nás nekontroluje aktuální zprávy na Facebooku s tím, aby věděl co dělají naši přátelé a zda jsme o nic zásadního nepřišli. Pokud je jedinec dostatečně sebevědomý a ví, kde je hranice virtuální komunikace, nemusí to být až takový problém si uvědomit, že profily a údaje na nich u našich známých můžou být i smyšlené nebo přinejlepším přehnané. Nemá tedy potřebu se tím trápit a srovnávat se s ostatními.[15]

Jinak to může ovšem být u jedince, který je nejistý, přecitlivělý nebo trpí depresemi. Taková osoba už může mít předpoklady i vrozené, které se do situace můžou promítnout. Například po zhlédnutí fotografií z oslavy, na kterou nebyl dotyčný pozván, se sebevědomí může rovnat bodu mrazu nebo se dokonce dostaví stavy úzkosti.[15]

Následné reakce tedy můžou být různého charakteru. Jedinec se může snažit dostat na úroveň ostatních, může situaci řešit i rezignací, snaží se aktivněji zapojit do zjišťování informací o dalších společenských akcích, investuje čas, peníze i energii do cestování nebo investuje značné finanční částky do značkové módy. Vše si samozřejmě pečlivě dokumentuje a prezentuje prostřednictvím sociálních sítí.[15]

Výsledkem tohoto snažení bývá vyčerpání, únava a stres, že vše nestihne, neuvidí, že mu něco pod rukou uteče, že něco nezvládne. V takové fázi se můžeme stát snadnou kořistí pro marketingovou propagaci, kdy kouzelná slůvka jako „vy ještě nemáte...?“ nás nutí udělat nerozvážené kroky.[15]

5 NÁVRH PREVENCE RIZIKA KYBERNETICKÉ ŠIKANY

Za základní kámen pro omezení rizik považujeme nikoliv zkoumání technických prostředků a případných možností jejich omezování, pomocí kterých je kyberšikana realizována, ale jako cestu k eliminaci těchto problémů vidíme psychologické zkoumání chování člověka a to nejen v prostředí sociálních sítí, ale i v reálném životě. Lidské chování stále zůstává do značné míry nevyzpytatelné a neprobádané, a je tomu tak dobře. Navzdory tomu můžeme nalézat některé zákonitosti. Dodržováním určitých pravidel bezpečnosti vycházejících ze znalostí těchto člověku přirozených zákonitostí chování, můžeme konkrétním projevům kyberšikany na sociálních sítích i předcházet.

Jakým způsobem problémy spojené s kyberšikanou řešit? Má vůbec možnost se potenciální oběť možnému útoku bránit? Ano, do jisté míry možnost má.

Údaje, které o sobě lidé na sociálních sítích sami udávají, jsou často iluzorní. Můžeme si jen troufat odhadnout, jak velká část informací prezentovaných uživatelům je pravdivá. Pro člověka je spíše přirozená důvěřivost, než její protipól a právě zde jsou většinou otevřena pomyslná vrátka pro kyberšikanu – velká část obětí se chovala v tomto prostředí důvěřivě. Pokud je nám důvěřivost přirozená, pokusme se být každý den alespoň trochu více obezřetnými a nedůvěřivými. Zamysleme se – je skutečně svět přátelský nebo jsme v něm svědky každodenních, malých i velkých bojů? Svět sociálních sítí na první pohled vypadá tak trochu jako jiný svět. Jeví se přátelsky, všichni jsou tam zdánliví přátelé („mám je v přátelích, mají mě v přátelích“). Co může ale pro tento reálný svět znamenat – kolik „přátel“ kdo na sociální síti má? Neměli bychom místo kvantitě virtuálních přátel, dát přednost spíše kvalitě těch reálných? Na druhou stranu to neznamená, že bychom prostředí sociálních sítí měli zcela zavrhnout. Přináší nám to i kladné stránky. A pak, „zdravě nedůvěřivý“ bude spíše ten, kdo prostředí zná a pohybuje se v něm, než ten, který od něj byl izolován a bude si chtít vše nové důvěřivě vyzkoušet.

K eliminaci rizik spojených s kybernetickou šikanou navrhuje tři oblasti působení.

5.1 Primární prevence

Za primární oblast působení vůči rizikům, kterými se zabývá tato práce, považuji rodinu. Z hlediska prevence je důležité především s dětmi, jakožto nejohroženější skupinou, otevřeně komunikovat nejen o těchto problémech, ale v prostředí rodiny s dětmi vůbec často mluvit,

a to o různých tématech. Hlavním problémem dnešního uspěchaného světa je nedostatek času. Rodiče zpravidla chodí pozdě domů z práce, velmi unavení a možným problémům svých dětí tak věnují málo pozornosti. Pochopitelně rovněž vysoká rozvodovost a z ní plynoucí stav, kdy se o dítě následně stará pouze jeden rodič, zlepšení situace nenapomáhá, právě naopak. Dítě se cítí odstrčeno, posunuto na druhou kolej, a tak se z reálného, pro něj toho horšího světa, obrací k tomu virtuálnímu. Je proto nutné udělat si čas na úkor jiných aktivit a věnovat jej ke společně strávenému volnu. Při komunikaci volit takovou strategii, aby se dítě rozpovídalo o svých problémech ve škole nebo ve svém okolí. Důležité je, aby si tedy případné problémy nenechávalo dítě pro sebe. Děti by se měli naučit mluvit o tom, co na internetu hledají, co je tam zajímavé, kterou sociální síť používají. Měla by fungovat interakce ze strany rodičů. Jejich počínání na internetu a sociálních sítích by mělo být dítěti rovněž známo.

I když je to při dnešním nedostatku času těžké, lze tímto způsobem odhalit mnohé vznikající potíže již v samotném zárodku a tím jim předcházet. S dětmi a mládeží je nezbytné mluvit především o tom, jaké informace při komunikaci na síti nesmím ostatním uživatelům nikdy zasílat (osobní údaje a fotografie). Musí se naučit být všímavé nejen v užším slova smyslu, ale také ve vztahu k širšímu okolí, protože obětí může být i jeho kamarád nebo spolužák.

Za klíčové považujeme rozvrh volnočasových aktivit. Je čistě jen na dohodě rodiny a jejich potomků, jakým aktivitám (sportům, kulturním, výtvarným činnostem apod.) se ve volném čase děti chtějí a budou věnovat. Ze strany rodičů by měla následovat důkladná kontrola vykonávání této činnosti a nápomoc při řešení problémů s těmito aktivitami.

5.2 Sekundární prevence

Za neméně důležitou, ale ve vztahu k oblasti primární až následnou, považuji účast institutu školy na prevenci a řešení této problematiky.

Ze školského zákona vyplývá povinnost školy co se týká bezpečnosti a ochrany zdraví jednotlivých žáků ve školských zařízeních. Samotné školy vypracovávají školní řády a vnitřní řády školy, kterými upravují mimo jiné i problematiku ochrany před sociálně patologickými jevy. Metodik prevence předkládá údaje o preventivních opatřeních na příslušný školní rok.

Mezi nejčastější aktivity v rámci prevence sociálně patologických jevů patří např.:

- *adaptační kurzy,*
- *teamové aktivity,*
- *školní vzdělávací programy,*
- *zájmové vzdělávací programy,*
- *peer programy.*

V praxi však neexistuje jednotná metodika či systém výuky. Dosavadní stav, kdy si školy vytvářejí sami své vzdělávací programy určené rámcem vzdělávacího programu, na nárůst problémů reagovat nestačí. Tady je třeba reagovat pružněji. Učitelé všech typů škol by měli být průběžně vzděláváni v oblasti používání prostředků moderních komunikačních technologií, aby mohli kvalifikovaně své žáky a studenty o problematice informovat jak v oblasti prevence, tak v odhalování případů již započaté kyberšikany. Domníváme se, že metodicky by problematika měla být řešena centrálně tak, aby byl kladen důraz na kvalitní proškolení učitelů. Na každé škole by měl být kompetentní a důkladně proškolený poradce zabývající se touto problematikou, koordinující na škole činnost ostatních pedagogů v problematice oblasti. Tato osoba v podobě metodika prevence nebo psychologa v zařízeních sice je, ale omezený počet školení a stejně tak školení se zaměřením na větší množství jevů a rizik, je dle nás nedostačující v poměru s pokrokem v oblasti technologií i neustálého vzrůstajícího problému kybernetické šikany. Výuka by měla reflektovat pokrok moderních technologií a učitelé využívat možností nové techniky tak, aby svým působením na žáky a studenty, usměrňovali používání těchto prostředků pro žádoucí účely. Tento pracovník nebo pracovníci, či osoby určené k tomuto účelu, by měli být nadále vzdělávány nejen ve výše zmíněných technologiích, ale i v kooperaci se sdruženími zabývající se prevencí kybernetické šikany, k jejímu odhalování a postupům, které zaujmout v případě odhalení tohoto jevu.

Každé školské zařízení by tedy mělo mít vytvořený krizový scénář. Ten by měl detailně řešit dané postupy v případě odhalení a následném řešení problematiky.

Velkou roli hraje povědomí studentů o dané problematice. V osnovách školy by měla být metodika, jak tomu napomáhat. Ze strany pedagogů by mělo být přistupováno k tomuto patologickému jevu se vši vážností. Pedagog by měl být svých chováním a jednáním vzo-

rem. Toto povědomí by se dalo zvýšit založením preventivních nebo informačních skupin, které by v úzké spolupráci s vedením školy a odborníky na prevenci kyberšikany, šířili osvětu formou přednášek, letákovými akcemi i např. dny prevence, jak pro studenty, tak pro rodiče.

Povědomí by šlo šířit i tištěnou publikací, která by detailně popisovala jednotlivá rizika v kybernetickém prostoru a byla by samozřejmě k dispozici všem v areálu školy, a to včetně návštěv a rodičů.

Vhodné by byly také pravidelné návštěvy externích odborníků z praxe, kteří by se žáky obou stupňů povinných přednášek a následných diskuzí, řešily s účastníky jejich dotazy nejen veřejně, ale i individuálně a anonymně.

Dalším způsobem jak pružně reagovat na případný problém kyberšikany, je forma výzkumu v podobě ankety nebo dotazníku. Správně položené otevřené i uzavřené otázky mohou po analýze výsledků psychologem i odborníkem na kyberšikanu nastínit případnou problematiku.

Zároveň by se měl dát prostor studentům vysokých škol studujících obory, které se zabývají problematikou sociálně patologických jevů, vyhledáváním rizik a prevencí před nimi. Pomocí peer programů by se tímto více a pružněji reagovalo na dané problémy. Tento systém by měl být přínosem pro obě strany.

V neposlední řadě, jak se o již vzniklých problémech škola může dozvědět, je umístění ve škole tzv. schránky důvěry, sloužící k anonymnímu oznámení problémů s kyberšikanou. Tyto schránky by měli být umístěny tak, aby se skutečně zachovala anonymita oběti kybernetické nebo i klasické šikany. S údaji v těchto schránkách by mělo být zacházeno jako s interními, velmi citlivými materiály, které by se měli dále pomocí pedagogů a hlavně odborníků (nikoliv jen školních metodiků, ředitele, psychologa) rozklíčovat a následně zvolit správnou strategii k jejich řešení.

5.3 Terciární prevence

Zatímco dvě předešle navrhované oblasti se zejména týkaly prevence, terciární oblast by kromě preventivní funkce, měla svou působností z větší části pokrývat řešení již propuknuté kyberšikany. Měla by být tvořena institucemi a projekty specializujícími se na danou

problematiku. Samozřejmostí je nezbytná účast Policie České republiky na všech těchto projektech.

Z exitujících projektů a institucí, které jsou veřejně prezentovány jmenujeme:

- *projekt E-Bezpečí,*
- *projekt E-Nebezpečí pro učitele,*
- *projekt Safeinternet,*
- *projekt Červené tlačítko,*
- *Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Přírodovědecké fakulty univerzity Palackého v Olomouci ,*
- *Internet Helpline – (pomoc online – linka bezpečí online),*
- *Poradenská linka pro pedagogy,*
- *Úřad pro ochranu osobních údajů,*
- *Bílý kruh bezpečí,*
- *Národní centrum bezpečnějšího internetu a další.*

Problematiku by měli legislativně centrálně zastřešovat naši zákonodárci. Parlament České republiky by měl předkládat a schvalovat zákony v takovém znění, které bude nejen usnadňovat Policii České republiky práci při řešení závažných případů, v nichž je ohrožen lidský život, ale především pružně reagující na nové hrozby.

Pouze dobrou spoluprací všech tří výše zmíněných složek, lze dosáhnout uspokojivých výsledků na poli prevence i potírání společensky nebezpečných dopadů kyberšikany.

A konečně – spolupráce by neměla být ohraničena pouze hranicemi České republiky. Jestliže je internet globální sítí bez hranic, tyto problémy mají jednoznačně ráz globálního charakteru a překračují legislativu jednotlivých států. Jen neustálým dialogem mezi státy lze o problematice shromažďovat nové poznatky napříč zeměmi a získávat tak nové zkušenosti z mnoha konkrétních případů, které se staly v různých koutech světa.

ZÁVĚR

Jak jsme už v úvodu předeslali, tato práce zdaleka neobsáhla všechna rizika na sociálních sítích a ani všechny sociálně patologické jevy na nich kolující. Nebyl to ale cíl práce. Rizika na sociálních sítích jsou skutečně velkou množinou pro pravděpodobnost vzniku patologických jevů.

Cílem naší práce bylo obeznámit se s kybernetickou šikanou jako s nejčastějším sociálně patologickým jevem na sociálních sítích, které jsou v současnosti v rozmachu. Zároveň jsme se pokusili navrhnout řešení podporující aktuálně fungující prevenci těchto jevů.

V naší práci jsme využili informace a zkušenosti několika center, stejně tak metodiků prevence zabývajících se problematikou kybernetické šikany, popsali jsme typy pachatelů, jejich pohnutky a dopad kyberšikany pro oběť. Zjistili jsme, jaká aktuální situace je v prevenci na střední i základní škole, kde je výskyt klasické šikany někdy doslova alarmující. Tady je třeba si uvědomit krok do nové dimenze směrem k zneužití vymoženosti počítačové techniky k vyššímu stupni klasické šikany a to právě k šikaně kybernetické.

V poslední části naší práce jsme se pokusily navrhnou řešení tohoto problému jak v prostoru domova, tedy v rodině, a zároveň zavedení a zintenzivnění prevence kybernetické šikany na všech stupních škol. Přestože jsou školy dobře obeznámeny s problematikou kybernetické šikany, není dle našeho názoru tomuto problému ve školních vzdělávacích programech věnována taková pozornost, jakou by si zasloužila. Navrhujeme zaměřit se více na odborníky, kteří s tímto problémem pracují denně a jsou tedy vysoce specializovaní v daném oboru, mají možnost sledovat nové „trendy“ a zároveň analyzují probíhající případy útoků v praxi.

Při psaní této práce jsme zároveň zjistili i nedostatky, které některá školská zařízení mají. Jedním z nich je absence anonymních schránek důvěry. Tyto schránky jsou jedním z prvků v soukolí prevence a zároveň důležitým článkem upozornění na probíhající problém kyberšikany. Proto navrhujeme doplnění chybějících schránek důvěry v těch školních zařízeních, ve kterých dosud nejsou a zároveň kontrolu umístění stávajících schránek tak, aby byla zaručena anonymita.

Další potřebu zlepšení vidíme v pravidelných a systematických školeních metodiků prevence a psychologů cílených na konkrétní případy kybernetické šikany.

Rovněž navrhujeme zahájení spolupráce školních zařízení s vysokými školami, které jsou oborově zaměřeny na vyhledávání rizik či humanitní vědy.

Zjištěním a posouzením aktuálního stavu prevence kybernetické šikany můžeme konstatovat, že ještě stále vidíme možnosti a cesty, jak s touto problematikou obeznámit co nejširší veřejnost a s její aktivní pomocí se pokusit zabránit jejímu neustálému rozšiřování.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8
- [2] FISHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: Analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada Publishing, 2009. 218 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80247-2781-3
- [3] KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Nakladatelství CERM, 2009. 151 s. ISBN 97880-214-3891-0
- [4] KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace, příručka pro učitele a rodiče*. Olomouc: NET University, 2010. 34 s. ISBN 978-80-254-7866-0
- [5] KOPECKÝ, Kamil. *Kybergrooming, nebezpečí kyberprostoru*. Olomouc: NET University, 2010. 16 s. ISBN 978-80-254-7573-7
- [6] KOPECKÝ, Kamil. *Stalking a kyberstalking, nebezpečné pronásledování*. Olomouc: NET University, 2010. 14 s. ISBN 978-80-254-7737-3
- [7] KRAUS, Blahoslav a Jolana HRONCOVÁ. *Sociální patologie: sociální deviace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 325 s. ISBN 978-807-0418-963
- [8] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd.* Praha: Grada Publishing, 2010. 325 s. ISBN 978-80-2339-6
- [9] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4
- [10] PAVLÍČEK, Antonín. *Nová média a sociální síť*. Praha: Oeconomica, 2010. 181 s. ISBN 978-80-245-1742-1
- [11] POKORNÝ, Vratislav, Jana TELCOVÁ a Anton TOMKO. *Prevence sociálně patologických jevů: manuál praxe. 3. rozš. vyd.* Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2003. 186 s. ISBN 80-86568-04-0
- [12] SOCHŮREK, Jan. *Úvod do sociální patologie*. Liberec: Technická univerzita, 2009. 186 s. ISBN 978-807-3724-48-1

- [13] URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ, Jan BUJAVA a Jan BAJURA. *Sociální deviace*, 2. rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s. r. o., 2012. 231 s. ISBN 978-80-7380-397-1
- [14] VYKOPALOVÁ, Hana. *Sociálně patologické jevy v současné společnosti*. dotisk 1. vydání, Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. 152 s. ISBN 80-244-0337-4

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

- [15] BARVÍNKOVÁ, Marie. *Proč mě nikdo nemá rád? Deprese ze sociálních sítí mají svůj název.* In: Idnes.cz [online] ©1999-2014, 11.9.2013 [cit.2014-01-20] Dostupný z: <http://ona.idnes.cz/socialni-site-zpusobuji-syndrom-fomo-d81-/vztahy-sex.aspx?c=A130910_143608_vztahy-sex_brv>
- [16] BENEŠOVÁ, Jana. *Stalking: dejte si pozor.* In: BKB.CZ [online] časopis LOOK, srpen 2008 ©Bílý kruh bezpečí, o.s. [cit. 2014-02-01] Dostupný z: <<http://www.bkb.cz/pomoc-obetem/trestne-ciny/nebezpecne-pronasledovani/>>
- [17] BEZPEČNÝ INTERNET. *On-line komunikace.* [online] ©2000-2010 [cit. 2013-09-06] Dostupný z: <<http://www.bezpecnyinternet.cz/zacatecnik/on-line-komunikace/default.aspx>>
- [18] BEZPEČNÝ INTERNET. *Rizika on-line komunikace.* [online] ©2000-2010 [cit. 2013-09-06] Dostupný z: <<http://www.bezpecnyinternet.cz/zacatecnik/on-line-komunikace/rizika.aspx>>
- [19] BKB. *Nebezpečné pronásledování.* [online] ©Bílý kruh bezpečí, o.s. [cit. 2014-02-01] Dostupný z: <<http://www.bkb.cz/pomoc-obetem/trestne-ciny/nebezpecne-pronasledovani/>>
- [20] CENTRUM. *LinkedIn.* Aktuálně.cz [online] ©1999-2014, 31.10.2014 [cit. 2013-10-12] Dostupný z: <<http://wiki.aktualne.centrum.cz/linkedin/>>
- [21] CENTRUM. *Youtube.* Aktuálně.cz [online] ©1999-2014 [cit. 2013-10-06] Dostupný z: <<http://wiki.aktualne.centrum.cz/youtube/>>
- [22] ČESKÁ TELEVIZE. *Počet aktivních uživatelů Facebook překonal miliardu.* [online] ©1996-2014, 4.10.2012 [cit. 2013-09-06] Dostupný z: <<http://www.ceskatelevize.cz/ct24/media-it/198374-pocet-aktivnich-uzivatelu-facebooku-prekonal-miliardu/>>
- [23] DOČKAL, Jakub. *LinkedIn – facebook pro pracanty.* In: Flek.cz [online] ©2011, 15.11.2012 [cit. 2013-10-12]. Dostupné z: <<http://flek.cz/clanky/hledam-praci/linkedin-facebook-pro-pracanty>>

- [24] E – BESEDY. *Internetová bezpečnost – kyberšikana*. [online] [cit. 2014-02-01] Dostupné z: <<http://www.e-besedy.cz/internetova-bezpecnost/kybersikana.html?articlemodule=pribeh>>
- [25] E – BEZPEČÍ. *Happy slapping*. [online] ©2010 [cit. 2014-02-01] Dostupný z: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/71/39/lang,czech>>
- [26] MAREK, Tomáš. *Studie: věk uživatelů sociální sítě*. In: Inflow.cz [online] ©2007-2013, 22.2.2010 [cit. 2014-02-01] Dostupné z: <<http://www.inflow.cz/studie-vek-uzivatele-socialnich-siti>>
- [27] MULLEN, E. Paul a kol. *The management of stalkers*. Advanced in Psychiatric Treatment, 2001. [online] ©2014 [cit. 2014-02-01] DOI: 10.1192/apt.7.5.335. Dostupný z: <<http://apt.rcpsych.org/content/7/5/335.full>>
- [28] OBJEVIT. *Sociální sítě – pohled do historie*. [online] ©2010-2013, 5.3.2013 [cit. 2014-01-20] Dostupné z: <<http://objevit.cz/socialni-site-vyvoj-pohled-do-historie-t22280>>
- [29] PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. elektronický učební text ,Ostrava: Fakulta strojní VŠB – TU Ostrava. 2007. 95 s. Fakulta strojní VŠB. [online] Dostupný z: <<http://projekty.fs.vsb.cz/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>>
- [30] PLATKO, Ondřej. *Sociální sítě 1. díl*. In: Owebu.cz [online] ©2014, 29.6.2009 [cit. 2014-02-01] Dostupný z: <<http://owebu.blogger.cz/Internet/Socialni-site-1-dil>>
- [31] PRO VÁŠ BYZNYS. Youtube. [online] [cit. 2014-02-01] Dostupné z: <<http://www.provasbyznys.cz/youtube>>
- [32] PSYCHICKÉ OBTEŽOVÁNÍ. *Kyberšikana*. [online] ©2010-2013 [cit. 2014-02-01] Dostupné z: <<http://psychickeobtezovani.webnode.cz/news/kybersikana/>>
- [33] RVP, metodický portál: *Kybergrooming*. [online]. [cit. 2014-01-19]. Dostupné z: <http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogick%C3%BD_lexikon/K/Kybergrooming>
- [34] STOP cyberbullying: *Types of cyberbullies*. [online]. [cit. 2014-01-20]. Dostupné z: <<http://stopcyberbullying.org/parents/howdoyouhandleacyberbully.html>>

- [35] TŘEČEK, Čeněk a Jiří Šťastný. *Deviant Hovorka se dočkal za zneužití dvaceti chlapců mírnějšího trestu*. In: Idnes.cz [online]. ©1999-2014 [cit. 2014-01-21]. Dostupné z: <http://zpravy.idnes.cz/odvolaci-soud-rozhodne-o-trestu-za-zneuzeni-jednadvaceti-chlapcu-p9q-/krimi.asp?c=A090526_073207_krimi_cen>
- [36] VYLEŤAL, Martin: *Vnitrofiremní sociální síť, čili prádlo se pere doma*. In: Lupa.cz: [online]. ©1998-2014, 9.1.2012 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/vnitrofiremni-socialni-sit-cili-pradlo-se-pere-doma/>>
- [37] WEBER, M. Gregory, *Grooming children for sexual molestation*. In: Vachss.com. [online] ©1996-2014, [cit. 2014-01-19] Dostupné z: <http://www.vachss.com/guest_dispatches/grooming.html>

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| <i>Obr. 1</i> Schéma základního komunikačního modelu | 18 |
| <i>Obr. 2</i> Příklad schématu sociální sítě | 21 |
| <i>Obr. 3</i> Průměrný věk uživatelů sociálních sítí dle elektronického časopisu Inflow | 22 |
| <i>Obr. 4</i> Věkové složení uživatelů FB v ČR podle internetového časopisu Lupa..... | 24 |
| <i>Obr. 5</i> Útočník vs. oběť | 37 |