

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA FILOZOFICKÁ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

Iveta Mazlová

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Rizika internetové komunikace u vysokoškolských studentů

Iveta Mazlová

Bakalářská práce

2013

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Iveta Mazlová**
Osobní číslo: **H10274**
Studijní program: **B6107 Humanitní studia**
Studijní obor: **Humanitní studia**
Název tématu: **Rizika internetové komunikace u vysokoškolských**
Zadávací katedra: **Katedra věd o výchově**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem této bakalářské práce je zjištění a popis rizik, která přináší komunikace a jak lze mimo jiné těmto rizikům předcházet. V teoretické části se budu zabývat specifik internetové komunikace a porovnáám ji s komunikací reálnou. V bakalářské práci zaměřím na rizika spojená s internetem, jako například kyberstalking. V neposlední řadě bude teoretická část pojednávat také o etice internetové komunikace. V praktické části provedu kvantitativní výzkum postojů vysokoškolských studentů k této problematice. Jako výzkumný nástroj jsem zvolila dotazník. Výsledky budu interpretovat v závěru své práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

BURIANOVÁ, Barbora. Jak se chováme on-line? Psychologie dnes. Praha : Portál, 2000, č. 12, s. 17. ISSN 1212-9607.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace. 2. aktualiz. vyd. Praha :Portál, 2008. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOPECKÝ, Kamil. Moderní trendy v e-komunikaci. Olomouc : Hanex, 2007. ISBN 978-80-85783-78-0.

KOPECKÝ, Kamil. KREJČÍ, Veronika. Rizika internetové komunikace. Olomouc: NET UNIVERSITY, 2010. ISBN 978-80-254-7866-0

MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. Jak komunikovat elektronicky. 1. vyd. Praha : Grada, 2002. 92s.ISBN 80-247-0208-8.

PLAMÍNEK, Jiří. Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět. 1. vyd. Praha: Grada,2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6.

PROKEŠ, Josef. Člověk a počítač, aneb Svítání digitální kultury. 1.vyd. Praha : Sursum, 2000. 86s. ISBN 80-85799-82-0.

ROGERS, Vanessa. Kyberšikana: pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 97 s. ISBN 978-80-7367-984-2.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Jana Křišťálová

Katedra věd o výchově

Datum zadání bakalářské práce:

28. března 2012

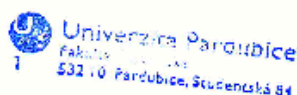
Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2013

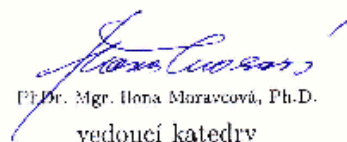


prof. PhDr. Petr Vorel, CSc.

děkan



L.S.



PhDr. Mgr. Hana Moravcová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. října 2012

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 17. 3. 2013

Iveta Mazlová

PODĚKOVÁNÍ

Tímto děkuji vedoucí mé bakalářské práce, paní PhDr. Janě Křišťálové za cenné rady v rámci odborných konzultací, dále Ing. Jaroslavu Myslivcovi, Ph.D. za pomoc s praktickou částí bakalářské práce a také všem respondentům, kteří se zapojili do mého výzkumu.

Velké poděkování patří také mému přítelovi a rodině, kteří se podíleli na vzniku mé práce a podporovali mě.

ANOTACE

Práce se věnuje fenoménu dnešní doby - internetové komunikaci. V teoretické části se budu zabývat vymezením specifík internetové komunikace, jaké jsou její pozitiva a negativa, a porovnáám ji s komunikací reálnou. Další náplní této bakalářské práce bude etiketa virtuální komunikace. Závěr teoretické části se věnuje kyberšikaně a kyberstalkingu. Praktická část je založena na dotazníkovém šetření mezi vysokoškolskými studenty a pracujícími respondenty. Výsledky výzkumu budu interpretovat v závěru své práce.

KLÍČOVÁ SLOVA

internet, internetová komunikace, etiketa, kyberšikana, agresor, kyberstalking

TITLE

Risks of internet communication among university students

ABSTRACT

This thesis deals with the current phenomenon – internet communication. In theoretical part I focus on specifics of internet communication, its pros and cons, and I compare it with the real communication. The thesis also contains an etiquette of virtual communication. The conclusion of the theoretical part concentrates on cyberbullying and cyberstalking. The research is based on questionnaire survey among university students and working people. The results of the research I will interpret at the end of this thesis.

KEYWORDS

internet, internet communication, etiquette, cyberbullying, aggressor, cyberstalking

OBSAH

0 ÚVOD.....	9
1 TEORETICKÁ ČÁST	10
1.1 Vymezení pojmu internet.....	10
1.1.1 Jak internet funguje.....	10
1.1.2 Historie internetu	10
1.1.3 Sociální sítě	11
1.2 Internetová komunikace.....	13
1.2.1 Specifika virtuální komunikace	13
1.2.1.1 Anonymita internetu.....	13
1.2.1.2 Internet jako prostředí lží a přetvářky	14
1.2.2 Druhy internetové komunikace.....	14
1.2.2.1 Jednosměrná komunikace.....	14
1.2.2.2 Obousměrná komunikace	15
1.2.3 Výhody a nevýhody internetové komunikace	16
1.2.3.1 Pozitiva internetové komunikace	16
1.2.3.2 Negativa internetové komunikace.....	17
1.3 Etiketa internetové komunikace	18
1.3.1 Nesprávný výklad emocí.....	18
1.3.2 Forma internetových zpráv.....	19
1.3.3 Tolerance v kyberprostoru.....	20
1.4 Nebezpečné jevy internetové komunikace.....	20
1.4.1 Kyberšikana	21
1.4.1.1 Specifické projevy kyberšikany	21
1.4.1.2 Čím se kyberšikana liší od tradiční šikany	22

1.4.1.3 Kyberšikana v České republice.....	24
1.4.1.4 Jak se před kyberšikanou bránit	25
1.4.2 Kyberstalking.....	26
1.4.2.1 Projevy stalkingu a kyberstalkingu	26
1.4.2.2 Typologie útočníků	27
1.4.2.3 Oběti stalkingu	29
2 PRAKTICKÁ ČÁST	30
2.1 Vymezení výzkumného problému.....	30
2.3 Výzkumné metody.....	31
2.4 Konstrukce dotazníku	31
2.5 Předvýzkum.....	31
2.7 Výsledky výzkumu	32
2.8 Verifikace hypotéz.....	43
3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	47
4 ZÁVĚR.....	48
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	49
PŘÍLOHA (dotazník)	51

0 ÚVOD

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou internetové komunikace. Jako každá nová technologie, i internet v sobě ukrývá stinnou i světlou podstatu. Na jedné straně může naše životy obohatit a na straně druhé je může velmi znepříjemnit. Jednou z temných stránek internetu a internetové komunikace je výskyt kyberšikany a neporozumění plynoucí z faktu, že internet je víceméně anonymní prostředí a lidé zde v mnoha případech nekomunikují tzv. tváří v tvář. Abych ale nezůstala pouze u výčtu negativ, internet má pro naši populaci bezpochyby i mnoho pozitivních stránek. Slouží nám nejen při studiu a získávání nových informací, ale je to i velký zdroj zábavy a odreagování. Podle mého názoru jedním z důvodů, proč je internet v dnešní době tak atraktivní, je možnost bezplatné a rychlé komunikace z téměř jakéhokoliv místa na zeměkouli. Stačí se připojit a rázem můžeme sdílet a získávat informace a názory lidí známých i neznámých.

V teoretické části se na základě studia odborné literatury zabývám nejprve tím, jak internet vlastně funguje a poté jeho historií. V dalších kapitolách se věnuji specifikům internetové komunikace – především anonymitě internetu. Další pozornost pak směřuji na druhy internetové komunikace, pozitiva, negativa a etiketu virtuální komunikace. Poté následuje poměrně obsáhlá kapitola pojednávající o nebezpečných jevech internetové komunikace. Zde se zaměřím na kyberšikanu, její druhy a projevy, čím se liší od tradiční šikany a jak se jí lze bránit. Poté se zmíním o stalkingu a kyberstalkingu.

Praktická část je založena na dotazníkovém šetření a následném statistickém ověření mnou stanovených hypotéz. Hlavním cílem výzkumu je nastínit postoje a chování respondentů ve virtuální realitě. Zajímalo mě mimo jiné, zda se respondenti již setkali s agresivním chováním na internetu, či byli někdy sami iniciátory násilného chování v rámci virtuální komunikace. Otázky byly sestaveny s cílem zjistit, jak často se respondent věnují internetové komunikaci či jaké komunikační prostředky preferují.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Vymezení pojmu internet

V této kapitole se zaměřím na to, jak internet funguje, jaká je vlastně historie internetu a dále budu psát o fenoménu posledních pár let – o sociálních sítích.

1.1.1 Jak internet funguje

Internet je jakýsi celosvětový systém založený na bázi vzájemného propojení počítačů a vše, co se na internetu odehrává, je založeno na přenosech souborů a jejich prezentaci. Po celém světě jsou rozmístěny miliony serverů (počítačových uzlů), na kterých jsou uloženy určité informace. Tyto servery jsou mezi sebou libovolně propojeny (kabelem, přes pevné linky, satelitem nebo podmořským kabelem). Aby bylo možné se mezi servery orientovat, má každý server a počítač svou adresu, která ho identifikuje mezi jinými počítači. Této adrese se říká IP adresa, která se skládá ze čtyř čísel oddělených tečkou (např. 145.236.65.12).¹

Mezi základní služby internetu patří systém webových stránek, které zobrazujeme pomocí webového prohlížeče, dále E-mail, telefonování pomocí internetu (skype), FTP (file transfer protocol) – přenos souborů, dále možnost připojení ke vzdálenému počítači a také tzv. instant messaging – přímá komunikace mezi uživateli (ICQ).²

1.1.2 Historie internetu³

Historie internetu spadá zhruba třicet let zpět do minulosti. V této době probíhala studená válka mezi Východem a Západem a byla to doba různých tajných vojenských projektů. Jednou ze společností, která se takovými projekty zabývala, byla společnost RAND, která v šedesátých letech dostala za úkol vyřešit problém, jak by si jednotlivé vojenské základny, města a státní úřady mohly vyměňovat informace po případné nukleární válce. Dosavadní principy sítě, jež byly založeny na jednom uzlu, na kterém byli napojeni i ostatní uživatelé, nebylo možné použít. Pokud by totiž nepřítel zničil právě tento uzel, nefungovala by celá síť.

¹ NAVRÁTIL, Pavel. *S počítačem nejen k maturitě*. Bedihošť: Computer Media, 2002. ISBN: 80-86686-60-4

² Internet. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Internet>

³ NAVRÁTIL, Pavel. *S počítačem nejen k maturitě*. Bedihošť: Computer Media, 2002. ISBN: 80-86686-60-4

Společnost RAND přišla v roce 1964 s novou odvážnou teorií. Navrhla síť, která neměla žádný hlavní uzel a všechny uzly tak byly rovnocenné. Tohoto projektu se poté chopila společnost ARPA, která se ho rozhodla financovat. Na podzim roku 1969 byl nainstalován první uzel a koncem tohoto roku už existovaly čtyři uzly. Tato malá síť se podle svého sponzora jmenovala ARPANET. V roce 1972 měl Arpanet 37 uzlů. V pozdější době se Arpanet stal populární především mezi vědci a studenty, kteří používali tuto síť mimo jiné pro komunikaci. Během 70. let se síť rychle rozrůstala a netrvalo dlouho a Arpanet přesáhl hranice Spojených států. Síť se změnila na mezinárodní a tak se jí začalo říkat INTERNET.

V roce 1991 vzniká World Wide Web, což znamenalo možnost přenosu hypertextových a grafických informací. Díky internetovým stránkám se internet stal přístupný i pro ostatní uživatele, kteří s počítači nemají moc společného a co je jednou na internetu, k tomu má přístup kdokoli na světě.

1.1.3 Sociální síť

Sociální síť – to je světový fenomén posledních několika let. Sociální sítě jsou servery, díky kterým mohou jejich uživatelé mezi sebou komunikovat, sdílet informace, fotografie, videa, ale i plánovat různé události, hrát hry atd. Jednotlivé funkce se samozřejmě u každé sítě liší, ale dá se říct, že v základu jsou si všechny podobné.

Samotný pojem „sociální síť“ vznikl dlouho před tím, než vůbec vznikl internet a sociální síť, jak je známe v dnešní době. Tento pojem zavedl v roce 1954 sociolog Jamesem Barnesem. V roce 1995 vytvořil Randy Conrad první sociální síť classmates.com, která již tehdy měla hodně společného se současnými sociálními sítěmi. Tyto webové stránky byly vytvořeny za účelem pomoci uživatelům hledat a udržovat vztahy se svými spolužáky ze základních, středních i vysokých škol. Dnes tento web čítá přibližně 40 milionů uživatelů, z nichž většina pochází ze Spojených států a Kanady.

Základními dvěma prvky každé internetové sociální sítě je tzv. sociální kruh – lidé, se kterými je člověk přímo propojen (na sociální síti Facebook jsou to „přátelé“) a obsah, který mezi sebou lidé vzájemně sdílí. Na internetu dnes existuje velké množství sociálních sítí s neuvěřitelně rozmanitým zaměřením. A máme k dispozici hned několik sítí, které mají více než sto milionů uživatelů. Celosvětově je největší sociální síť Facebook, který má nyní přes osm set milionů uživatelů z celého světa.⁴

⁴ Sociální síť. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. ID 484536064. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2012-03-29 [cit. 2012-03-31]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Socialni_sit

Mezi další sociální sítě patří například Twitter, který má v současnosti přes 380 milionů uživatelů, umožňuje uživatelům sdílet a odebírat krátké textové zprávy, neboli tweety.

Další světovou sociální sítí je Badoo. Tento server je má přes 120 milionů uživatelů a je to největší světová internetová seznamka. Tato služba je rozšířena ve sto osmdesáti zemích světa a každým dnem zaznamenává zhruba 150 000 nových uživatelů.

Další sociální sítí představuje server LinkedIn se 150 miliony uživatelů. Tato služba slouží především pro navazování a správu pracovních a obchodních kontaktů. Hlavním v profilu uživatele je jeho kariéra, pracovní místa a vzdělání. Mnozí z uživatelů této sociální sítě již neposílají svým zaměstnavatelům životopisy, ale vystačí si s odkazem na svůj profil umístěný na LinkedIn.

A nakonec, co se týče světových sociálních sítí, bych zmínila sociální sítí Qzone. Tato sítí je jakási čínská obdoba Facebooku. Její uživatelé si mohou široce přizpůsobit svůj profil, mohou zde psát blog, poslouchat hudbu a mimo jiné i sdílet své fotografie.⁵

Co se týče České republiky, také zde vzniklo několik sociálních sítí. Facebook byl nejprve založen za účelem snadné komunikace mezi studenty Harvardovy univerzity. Na tomto principu byla vytvořena i česká sítí s názvem Spolužáci.cz, která sdružuje současné i bývalé spolužáky ze škol v České republice od základní po vysoké. Je možné zde s ostatními sdílet fotografie, vzkazy, kontakty a dokumenty. Mezi další největší sociální sítě v ČR patří server Lide.cz, který provozuje společnost Seznam.cz. Tento server slouží k seznamování a chatování (výměna textových zpráv v reálném čase mezi dvěma nebo více uživateli). A do trojice největších sociálních sítí v ČR ještě můžeme zařadit Libimseti.cz. Stejně jako Lide.cz slouží i tento server k seznamování a mimo to má i doplňkové služby jako je hodnocení fotografií nebo internetová rádia.⁶

⁵ HANDL, Jan. Sociální sítě, to není jenom Facebook. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/socialni-site-to-neni-jenom-facebook/>

⁶KUBEŠ, Radek. Sociální sítě nejsou jen Facebook. Podívejte se i na ty české. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: http://technet.idnes.cz/socialni-site-nejsou-jen-facebook-podivejte-se-i-na-ty-ceske-p4e-sw_internet.aspx?c=A091017_234210_tec_reportaze_vse

1.2 Internetová komunikace

1.2.1 Specifika virtuální komunikace⁷

Internet můžeme charakterizovat jako „prostředí bez zábran“, kde mají lidé méně zábran než v reálném životě. Ve virtuálním světě často chybí úzkost ze sociálních situací a lidem obecně méně záleží na mínění druhých. Pravidla a normy reálné komunikace zde v řadě případů nemusí platit. Výzkumy ukazují, že agresivní chování ve formě slovního napadení (flaming) je v prostředí internetu až čtyřikrát častější než v reálném životě. Velmi důležitou vlastností virtuálního světa je anonymita. Právě anonymita do značné míry předurčuje chování lidí v tomto prostředí.

1.2.1.1 Anonymita internetu

O internetu se často říká, že je absolutně anonymní. Lidé se domnívají, že když něco podniknou prostřednictvím internetu, tak jim nemůže hrozit žádný postih a nikdo je neodhalí. Běžný uživatel internetu je ale anonymní jen v omezené míře. Počítačový odborník, ale i vzdělaný laik může snadno odhalit, odkud člověk k internetu přistupuje, a tak se může dostat i k jeho reálné identitě. Ve většině případů je anonymita běžných uživatelů velmi nízká. Z psychologického hlediska lze anonymitu na internetu rozdělit na dva základní typy – na anonymitu objektivní a subjektivní.

„Anonymita objektivní popisuje, jaká je opravdu reálná možnost identifikace identity uživatelů internetu – jaká je šance, že bude-li někdo pátrat po jejich skutečném jménu, příjmení apod., bude úspěšný. Je to vlastně jakási míra odhalitelnosti technickými prostředky. Naproti tomu anonymita subjektivní znamená, co si my sami myslíme o své anonymitě na internetu, jaký je náš subjektivní názor na míru našeho „utajení“.“⁸

Pro uvažování o psychologii lidí na internetu je důležitější anonymita subjektivní, která určitým způsobem ovlivňuje jejich chování a myšlení. Tato anonymita ale může mít i svoji objektivní složku. To se týká například nebezpečí, které plyne z odhalení reálné identity dětí nebo dospívajících, kteří používají internet.

Šmahel také provedl výzkum s dospívajícími a dodává, že o anonymitě mluvili velmi zřídka. Anonymita na internetu je pro dospívající jeho základní vlastností. Je docela

⁷ ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.

⁸ Tamtéž, s. 27

pravděpodobné, že kdyby se mnozí dospívající i dospělí orientovali v technické podstatě internetu, v mnoha případech by se chovali jinak. Obecně je možné říct, že míra anonymity ovlivňuje citění a chování lidí v prostředí internetu.⁹

1.2.1.2 Internet jako prostředí lží a přetvářky

Šmahel uvádí, že v jeho výzkumu tento fenomén popisují hlavně mladší dospívající ve věku 14-18 let. Zdá se, že mladší dospívající mají tendenci lidem na internetu méně věřit. Na druhou stranu ale uvádí, že oni sami ve virtuálním světě lžou a přetvářejí se. Dospívající, jak píše Šmahel, na internetu více lžou, hrají jiné role a vydávají se za někoho jiného. Tito dospívající na internetu hodně používají služby jako je chat, který je vnímán jako místo, kde lidé lžou a experimentují s identitou. Z toho vyplývá, že pokud dospívající rádi experimentují s identitou, pak častěji vyhledávají služby, které jim to umožní. A touto službou je například chat. Starší adolescenti už mají menší potřebu se přetvařovat, a proto služby jako je chat vyhledávají méně často.

1.2.2 Druhy internetové komunikace

Podobně jako je tomu u jiných typů komunikace, můžeme i internetovou komunikaci rozdělit na několik druhů. Jednak podle směru probíhající komunikace a také podle počtu komunikujících osob. Nejjednodušší a nejobecnější dělení internetové komunikace je na jednosměrnou komunikaci a obousměrnou komunikaci (individuální a hromadná).

1.2.2.1 Jednosměrná komunikace

Základní nástroj pro jednosměrnou komunikaci představují webové stránky. I když je zde možnost ze strany návštěvníka stránky snadno hodnotit články a vyjadřovat své názory, převažuje zde jeden směr (od jednoho sdělujícího k neomezenému počtu čtenářů). Rozhodující vliv na obsah internetových stránek mají právě tvůrci těchto stránek (např. redaktoři).

„Jednosměrná komunikace vyniká v případě, že hodláte pouze informovat ostatní o své ideji, produktu anebo službě. Jednosměrnost komunikace dává možnost upravit informace

⁹ ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.

tak, aby vynikla pozitiva vaší myšlenky a naopak byla zahlazena negativa. U jednosměrné komunikace můžete jednoduše kontrolovat informace, které se ostatní dozvědí.“¹⁰

Někdo se může domnívat, že každý web musí být nutně interaktivní a měl by mít debatní fórum. Tato myšlenka ale není správná. Debatní fóra vyhovují spíše mediálním serverům, kterým to může zvýšit návštěvnost. Ale pokud web propaguje určitý výrobek nebo službu, není vhodné, aby se pod takovými stránkami objevovaly různé příspěvky, které například hanlivě hodnotí vaše služby.

1.2.2.2 Obousměrná komunikace

Obousměrná (individuální nebo hromadná) komunikace je komunikace mezi jednotlivými účastníky, která je podobná telefonickému rozhovoru nebo klasické poštovní korespondenci. Nyní se zaměřím na individuální komunikaci, při které si lidé informace sdělují adresně mezi sebou. Pro individuální komunikaci je k dispozici řada prostředků. Mezi ty jednodušší prostředky, které nevyžadují aktuální připojení k internetu, patří například e-mail. Složitější prostředky naopak vyžadují aktuální připojení (účastník musí být online), ale zato umožňují okamžité vyměňování zpráv. Mezi takové prostředky patří textové služby (dnes již ne tak populární ICQ, sms brány), dále hlasové služby a videohovory.

Individuální komunikace vyhovuje především zprávám, které mají privátní charakter. Výhody spočívají hlavně v tom, že můžeme odeslat zprávu člověku, o kterém nevíme, jestli je přítomen u počítače. „*E-mailová zpráva nebo SMS budou poštovním nebo SMS serveru podrženy do okamžiku, kdy si je uživatel stáhne do svého počítače nebo bude jeho mobil zapnutý.*“¹¹ K e-mailu je možné přikládat i soubory, což s sebou nese určité riziko, že pomocí e-mailu bude do počítače zavlečen virus. Pokud vám tedy na e-mail přijdou spustitelné soubory, doporučuje se je neotvírat. E-mail je také hodně využíván k reklamě a to často pomocí různých triků. Tyto triky se snaží v adresátovi vyvolat pocit, že je zpráva určena pouze jemu. Jde tedy o to, aby takové e-maily působily privátně. Privátní způsoby komunikace jsou také hodně využívány k šíření virů. Proto se doporučuje nepovažovat ani adresné zprávy za bezpečné. Do jisté míry nás dokážou ochránit antivirové programy, avšak

¹⁰MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8

¹¹MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8

důležité je si pamatovat jednoduché pravidlo – ihned smazat zprávy od neznámých osob (hlavně v angličtině), které vyzývají k otevření přiložené zprávy.¹²

Hromadnou komunikaci je možné nejlépe přirovnat ke skupinové debatě. Účastní se jí omezený, ale i tak velký okruh lidí. Sdělení každého člena si mohou zobrazit všichni a také na něj mohou reagovat. Tato komunikace je typická především pro chaty, ICQ a v posledních několika letech také pro Facebook, kde je možnost hromadné komunikace prostřednictvím různých tzv. skupin, kde se sdružují lidé různých zájmů či spolužáci ze středních i vysokých škol. U takových skupin na Facebooku je možné nastavit takové soukromí, že jejich obsah můžou zobrazit pouze členové určitých skupin.

1.2.3 Výhody a nevýhody internetové komunikace

To, jaký na nás bude mít internetová komunikace vliv, zaleží do určité míry také na tom, jak ji dokážeme využít ke svému prospěchu a jak se dovedeme bránit před jejími možnými negativy. A právě na pozitiva negativa internetové komunikace se zaměřím v této kapitole.

1.2.3.1 Pozitiva internetové komunikace¹³

Díky internetu máme možnost vyhledávat i jinak těžce dostupné informace. Můžeme najít odpověď na většinu otázek, které nás zajímají. A když tyto odpovědi nenajdeme, můžeme na internetu najít alespoň skupinu lidí, která řeší stejný problém jako my, a o tomto problému s nimi můžeme debatovat. Je ale důležité mít na paměti, že internet je dynamické médium, kde dochází k neustálému obměňování informací. A to, co jsme na internetu našli, už tu druhý den nemusí být. Pokud vyhledáváme informace z neoficiálních zdrojů, měli bychom počítat s tím, že informace zde můžou být mylné nebo účelové.

Virtuální kancelář nám také dovoluje pracovat téměř kdekoliv a kdykoliv, pokud naše práce nevyžaduje naši přítomnost v určitý čas na určitém místě. *„Produktivita práce je při práci po internetu vyšší než v kanceláři – odpadá nutné dojíždění, což snižuje únavu*

¹² MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8

¹³ Tamtéž, s. 27

*pracovníka, ale zároveň mu dovoluje pracovat déle, bez starostí co se děje s jeho rodinou a podobně.*¹⁴

Internet také umožňuje práci ženám na mateřské dovolené nebo rodičům v době, kdy je jejich dítě nemocné. A obecně virtuální pracoviště dokáže utužit rodinné vztahy. Na druhé straně je zde určité riziko „ponorkové nemoci“, a proto je dobré s tím předem počítat a umožnit, aby si lidé ve stejné domácnosti od sebe také uměli odpočinout, aby se zabránilo možnému budoucímu konfliktu.

1.2.3.2 Negativa internetové komunikace

Je známo, že práce doma vyžaduje určitou schopnost sebekontroly a pracovní disciplíny, kterou někteří lidé postrádají a můžou tak získat dojem, že jsou doma na dovolené. Virtuální pracoviště je tedy vhodné spíše tam, kde je možné jasně vidět výsledek práce.

Další riziko internetové komunikace představuje efekt, kdy lidé mají tendenci doma pracovat více a déle a hrozí zde, že snáze propadnou workoholismu nebo i závislosti na internetové komunikaci. Sebe a svou rodinu mohou v konečném důsledku zanedbávat více, než kdyby chodili do práce a komunikovali s okolím běžným způsobem.

Při práci přes internet také hrozí zvýšené riziko obezity a také separace od reality, protože člověk není nucen chodit mezi lidi. Toto riziko by se mělo kompenzovat různými sportovními aktivitami, správnou a vyváženou stravou s větším podílem vitamínů a případně i rehabilitačním cvičením. A v neposlední řadě by takový člověk měl chodit do společnosti a stýkat se s jinými lidmi.

Díky tomu, že přijímáme mnoho informací z internetu, zbavujeme se schopnosti samostatně uvažovat a zjišťovat si informace vlastními silami. Velké množství informací z internetu také může vést k tomu, že přestaneme rozlišovat, co je podstatné a co už ne. To může vést až k fenoménu tzv. informačního zaplavení, kdy člověk při hledání určité informace ztratí linii a najednou začne studovat informace, které ho zaujaly, ale nesouvisí s jeho původním problémem. Někdy je zkrátka příliš mnoho informací větší problém, než málo informací.¹⁵

¹⁴MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8

¹⁵ Tamtéž, s. 29

1.3 Etiketa internetové komunikace

Pro „slušné chování“ na internetu existuje výstižné a krátké pojmenování, a to netiketa. V anglickém jazyce je to netiquette (network etiquette), což se dá přeložit doslova jako etiketa na síti. A stejně tak, jako v reálném světě, i ve virtuální realitě je potřeba znát určité zásady slušného chování, které nás mohou ušetřit některých trapných momentů a nedorozumění.

„V reálném světě má každá společnost stanovená pravidla a normy slušného chování (tzv. etiketa), kterými se členové dané společnosti řídí, ale každý neznalý, který by se do této společnosti dostal a neznal její etiketu, by byl velmi často považován za nezdvořilého, ač to nutně nemusí být pravda. Dotyčný jen prostě nevěděl, jak se má správně chovat.“¹⁶

1.3.1 Nesprávný výklad emocí¹⁷

Při komunikaci na internetu se dosud primárně používá hlavně text. A pro mnoho lidí je obtížné vyjádřit své emoce pomocí slov tak, aby je ostatní správně pochopili. V současné době sice stále více lidí využívá pro virtuální komunikaci kamery a mikrofony, ale zatím představuje správné vyjadřování a chápání emocí přes internet stále problém.

Může se například stát, že vám někdo pošle zprávu, která se vám bude zdát urážlivá nebo útočná. Ve skutečnosti ale můžete mylně chápat význam této zprávy. Odesílatel vás vůbec nemusel chtít urazit, šlo pouze o ironii či žertovnou provokaci. Tomuto lze do určité míry zabránit tím, že do textu umístíme příslušné emotikony (lépe známé pod pojmem „smajlíci“), díky kterým můžeme do určité míry vyjádřit výraz naší tváře a naše pocity. Emotikonů existují stovky, ale běžně se jich používá zlomek. Je to prvek tzv. ASCII Artu neboli obrázků vytvářených pomocí kombinace základních textových znaků. Podle mého názoru by se to ale s emotikony nemělo v komunikaci přehánět.

Máme ale při interpretaci emotikonů vůbec nějakou jistotu? Intenzitu emoce podle počtu závorek, které mají znázorňovat rty, může být ošidné. Na počítačové klávesnici stačí pouze podržet prst a rázem můžeme svého adresáta přesvědčit, že se prohýbáme smíchy nebo

¹⁶ FRIDRICH, Martin. Netiketa. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.emag.cz/netiketa/>

¹⁷ MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada, 2002. [ISBN 10-80-247-0208-8](https://www.isbn.cz/ISBN/10-80-247-0208-8)

naopak. Každý si ale interpretuje emotikony podle svého, jak se v tu chvíli zrovna sám cítí a jaké je jeho obecné schéma chápání druhých lidí.¹⁸

I z počátku malé nedorozumění na internetu může zapříčinit ostrou výměnu názorů s urážlivou slovní přestřelkou, ve které už nejde o obsah sdělení, ale o zcela nekonstruktivní hádku, kde je účelem urazit a zesměšnit protivníka. Pro toto existuje anglický výraz „Flame War“.

1.3.2 Forma internetových zpráv

Stejně tak, jako i u jiných typů komunikace je důležité vědět, koho oslovujeme. Je přirozené, že jinak komunikujeme s přáteli, s neznámými lidmi a institucemi. Pokud komunikujeme s přáteli a známými, jedná se o neformální komunikaci, kdy se běžně používají zkratky, vynechává se interpunkce, oslovení, podpis a další. Také si často nelámeme hlavu s gramatikou. Zdůvodnila bych to tak, že pokud si píšeme se svými přáteli, máme tendenci se tolik nekontrolovat a vzhledem k tomu, že nás naši přátelé znají i mimo virtuální prostor, nějakou tu chyбку nám určitě odpustí a nebudou nás podle toho soudit.

Jinak je to ale v případě, kdy oslovujeme neznámé lidi. Například v e-mailu, který je adresovaný nějaké instituci, by nemělo chybět oslovení, podpis a také bychom měli dbát na správnou gramatiku. Zvláště první písemný kontakt se podílí na tom, jakou představu si o nás adresát vytvoří. Je zřejmé, že někteří pisatelé po sobě své zprávy nečtou, takže sdělení dostává charakter mluvené věty psané bez velkých písmen a četnými překlepy.¹⁹

„Na internetu jste to, co píšete. Ostatní o vás zpravidla nic nevědí – jak vypadáte, co děláte, jaké máte vzdělání a životní zkušenosti. Udělají si o vás obrázek čistě na základě vašich textů – dopisů či příspěvků do diskuse. Vyplatí se věnovat jim patřičnou pozornost, a to po obsahové i formální stránce (gramatika).“²⁰

I když často neznáme věk ani společenské postavení adresáta, nic nezkazíme tím, když použijeme vykáni a zdvořilý přístup. Protože tak zvyšujeme šanci, že adresát vezme naši zprávu vážně a bude jí věnovat pozornost. Obecně se doporučuje, abychom na internetu komunikovali přátelsky a vstřícně, což ale neznamená, že budeme vlezlí. Dále je důležité, aby

¹⁸ PROKEŠ, Josef. *Člověk a počítač: aneb svítání digitální kultury*. Tišnov: Sursum, 2000. ISBN 80-85799-82-0.

¹⁹ PROKEŠ, Josef. *Člověk a počítač: aneb svítání digitální kultury*. Tišnov: Sursum, 2000. ISBN 80-85799-82-0.

²⁰ SATRAPA, Pavel. Netiketa. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/netiketa/>

byl náš text srozumitelný. Pozor bychom si také měli dávat na příliš dlouhá a komplikovaná souvětí, které může adresát špatně pochopit.²¹

Je dobré se zamyslet, než naši zprávu či příspěvek do diskuze odešleme, zda bychom totéž a ve stejné formulaci dotyčnému řekli do očí. Pokud ne, je s naším textem něco v nepořádku a měli bychom se pokusit ho formulovat jinak.

Na konec této podkapitoly bych uvedla slova Pavla Satrapy: „*Nejste středem kybervesmíru. Neočekávejte, že každý hned všeho nechá, jen aby odpověděl na váš dotaz.*“

1.3.3 Tolerance v kyberprostoru

Každý chybujeme. V realitě i na internetu. Pokud někdo napíše na internetu příspěvek, který se někomu bude zdát nepřijatelný a útočný, není dobré si o tomto člověku vytvořit okamžitě nějaký úsudek, ať už negativní či pozitivní. Člověk, se kterým debatujeme na internetu, může v reálném světě vystupovat zcela jinak. Například, když se nám někdo na chatu zdá výřečný a vtipný, v realitě to může být uzavřenější člověk. A naopak, když je někdo na internetu nepříjemný a jízlivý, v realitě se z něj může vyklubat milý společník.

Může se stát, že na náš příspěvek na internetu někdo zareaguje nevlídně. V takovém případě se vyplácí potlačit okamžité nutkání ostré reakce. Snaha ostatní spíše pochopit než na ně útočit, je dobrá nejen pro vývoj diskuze, ale také pro udržení vlastní duševní pohody. Nejjednodušší a nejlepší reakcí na nepříjemné e-maily a komentáře je mnohdy zkrátka neodpovídat. Ignorování zpráv je v případě kontraproduktivní hádky plné urážek nejlepší metodou, jak konflikt ukončit.

1.4 Nebezpečné jevy internetové komunikace

I když si v dnešní době už téměř nedokážeme představit život bez pomoci nových technologií, vše má své pro a proti. Informační a komunikační technologie můžou na jedné straně náš život obohatit, ale na straně druhé z něj udělat peklo. Jedním z vážných nebezpečí je kyberšikana, která zneužívá internet a mobilní telefony k psychickému týrání lidí, a které morální zásady internetové komunikace nic neříkají. Dalším z nebezpečných jevů internetu je kyberstalking (zneužívání komunikačních technologií k pronásledování), kterému se budu více věnovat na konci této kapitoly.

²¹MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8

1.4.1 Kyberšikana

Termínem kyberšikana, jak už jsem se zmínila výše, označujeme nebezpečné komunikační jevy realizované prostřednictvím komunikačních a informačních technologií. Kyberšikana má za následek ublížení nebo jiné poškození oběti. Oběťmi i iniciátory kyberšikany bývají především děti školního věku a studenti. V poslední době také narůstá počet obětí z řad učitelů. Kyberšikana může být pro oběť závažným problémem, který může vést k řadě psychických potíží a ve velmi závažných neřešených případech i sebevraždou oběti.²²

1.4.1.1 Specifické projevy kyberšikany

Kyberšikana může mít mnoho různých projevů i druhů. Kyberútoky mohou být realizovány jak dlouhodobě, tak i krátkodobě s různou intenzitou a s využitím velkého množství nástrojů. Velmi často útočník při napadání oběti kombinuje více typů útoků.

A jaké jsou vlastně specifické projevy kyberšikany?²³ Může to být například publikování ponižujících fotografií nebo zvukových a video záznamů. Publikováním se rozumí zveřejňování na internetu nebo rozesílání pomocí MMS zpráv. Tento ponižující materiál může útočník získat několika způsoby. Oběť mu jej sama poskytne, útočník jej oběti odcizí (z mobilního telefonu nebo počítače), nebo jej útočník sám vytvoří (natočí, zfalšuje apod.). Po zveřejnění tohoto ponižujícího materiálu je oběť vystavena veřejnému posměchu. A to nejen ze strany lidí ze svého okolí, ale kohokoliv, kdo k němu prostřednictvím internetu získá přístup. A takových lidí můžou být miliony.

Dalším z projevů kyberšikany je, stejně jako u tradiční šikany, ponižování a pomlouvání s tím rozdílem, že virtuální šikana k tomu využívá sociální sítě, blogy a jiné webové stránky. Útočník se snaží poškodit pověst oběti a narušit její vztahy a to tím způsobem, že o ní zveřejňuje nepravdivé informace nebo ji uráží a veřejně kritizuje například její vzhled a oblékání. Oběťmi tohoto projevu šikany se stávají nejen děti, ale v poslední době často i učitelé. Těm se tak žáci mohou mstít například za špatné známky.

Mezi specifické projevy kyberšikany patří i ponižování pomocí falešných profilů na sociálních sítích. To znamená, že útočník jménem oběti vytvořil falešnou osobní stránku nebo

²² KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

²³ KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

profil, kde o oběti zveřejňuje nepravdivé informace (například o sexuální orientaci), které jí mají poškodit. Níže je k dispozici příklad:

„Martina si chtěla založit stránku na sociální síti Facebook. Ke svému velkému překvapení ale zjistila, že už tam svou stránku založenou má, dokonce se svou fotografií. Když si přečetla informace, které byly napsány v „jejím“ profilu, byla zděšena. Stránky byly plné lží a pomluv, všechny měly velmi urážlivý charakter. Hanlivá byla také většina vzkazů, které jí posílali další uživatelé sociální sítě.“²⁴

Dalším projevem kybernetické šikany je zveřejňování cizích tajemství s cílem poškodit oběť. Útočník má v tomto případě k dispozici intimní či ztrapňující materiály týkající se oběti. Může jít o intimní fotografie, různé důvěrné informace atd.). Tyto citlivé materiály může útočník od oběti vylákat násilím, nebo mu je oběť sama poskytne. A není výjimkou, když jsou tyto materiály využity k dalšímu sociálně-patologickému jednání, jako je vydírání a další manipulace.

V rámci kyberšikany také dochází k vyloučení z virtuální komunity – například ze skupiny přátel na sociální síti.

A jako poslední projev kyberšikany uvedu obtěžování, kterým se rozumí opakované posílání útočných, urážlivých nebo nevyžádaných zpráv či opakované telefonování a prozvánění na mobilní telefon.

1.4.1.2 Čím se kyberšikana liší od tradiční šikany²⁵

Rozdíl mezi těmito dvěma typy šikany je podobný tomu, jak se liší virtuální svět od toho reálného. Kyberšikana se tedy na rozdíl od té klasické odehrává ve virtuálním prostoru. Nyní se více zaměřím na jednotlivé rozdíly, které se týkají místa a času útoku, samotného útočníka a oběti.

U tradiční šikany můžeme celkem snadno předpokládat, kde a kdy k útoku dojde (například ve škole, v zájmových kroužcích). S kyberšikanou se ale můžeme setkat téměř kdykoliv a kdekoliv. Stačí se připojit k internetu nebo mobilní síti (GSM) a rázem se můžeme stát obětí kyberšikany. V takových případech se před útoky nemáme kam schovat. Urážlivé zprávy nás mohou dostihnout i v noci v bezpečí našeho domova.

²⁴ KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

²⁵ Tamtéž, s. 15

Pachatel kyberšikany je na rozdíl od klasického útočníka ve většině případů anonymní. Tím se rozumí, že je skrytý za přezdívku nebo jiným neurčitým identifikátorem. A právě tato skutečnost stojí za většinou rozdílů mezi kyberšikanou a tradiční šikanou. Anonymita stírá rozdíly mezi lidmi, ať už jde o věk, pohlaví, fyzické dispozice, sociální postavení ale i odvahu zaútočit. Virtuální prostředí dovoluje zaútočit komukoliv, kdo má potřebné znalosti informačních a komunikačních technologií. Podle výzkumů útočníci tráví více času na internetu, a to bez dohledu rodičů, kteří se v podstatě ani příliš nezajímají o to, k čemu jejich děti internet využívají.

Další rozdíl mezi kyberšikanou a tradiční šikanou představuje množství sekundárních útočníků (diváci a šířitelé). U kyberšikany je množství diváků logicky mnohem větší, může jím být v podstatě každý člověk s připojením k internetu. A to znamená miliony lidí z celého světa. Kromě diváků se do kyberšikany zapojují i šířitelé kyberšikany. Tito lidé dále rozesílají informace o kyberšikaně – například tím, že posílají dalším lidem odkaz na stránky, kde se kyberšikana objevila. Takto se vlastně vědomě či nevědomě do kyberšikany zapojují. Je ale důležité si uvědomit, že obě tyto skupiny lidí mohou znahonásobit dopad útoku na oběť. Tím tedy poškozují oběť ještě více než primární útočník a z tohoto pohledu se proto stávají sekundárními účastníky kyberšikany.

Stejně tak jako je tomu u iniciátorů kyberšikany, ani u obětí nezáleží na věku, pohlaví, fyzické síle, úspěšnosti a postavení ve společnosti. V internetové komunikaci jsou tyto aspekty potlačeny a nemají takový význam, jako při komunikaci z očí do očí. Z výzkumů také vyplývá, že oběti kyberšikany tráví více času na internetu a bývají často méně obeznámeny s riziky internetové komunikace, a tak se na internetu chovají méně opatrně.

Nyní se zaměřím na to, jaký dopad má na oběť kybernetický útok. Během kyberútoku nedochází k osobnímu kontaktu útočníka s obětí. Agresor svou oběť ani nemusí znát. Může si ji vytipovat například podle přezdívky. Urážlivá informace na internetu má však daleko delší životnost než nadávka či pomluva v reálném světě, na kterou se poměrně rychle zapomene. Ve virtuálním světě ale tyto diskriminující materiály zůstávají uloženy a mohou kyberšikanu znovu rozvířovat. Tyto ponižující informace jsou navíc dostupné téměř kdykoliv a komukoliv. Proti anonymnímu útočníkovi se často nelze vůbec bránit a to jen prohlubuje pocit beznaděje, kterou oběť zažívá.

Vyhledávání obětí kyberšikany je stejně složité jako vyhledávání obětí jakékoliv jiné psychické šikany. Psychické týránění na oběti nezanechává žádné viditelné stopy, na rozdíl od šikany fyzické. Oběť psychické šikany je často uzavřená do sebe a okolí tak o jejích problémech nemusí vůbec vědět. Oběť nemusí komunikovat z různých důvodů. Může za tím stát strach, stud, nebo pokud jde o dítě, nemusí vůbec poznat, že jde o projevy šikany. Oběti kyberšikany bývají často na řešení svých problémů samy a to může být důvodem, proč tuto situaci často nezvládají.

1.4.1.3 Kyberšikana v České republice

I u nás se s rozvojem informačních a komunikačních technologií stále častěji objevují případy kyberšikany. První výzkumy o fenoménu kyberšikany v České republice byly publikovány až v letech 2009 a 2010 a donedávna se ještě pojem kyberšikana mezi odborníky, učiteli, rodiči a dětmi nepoužíval. Jedním z největších výzkumů byl projekt Minimalizace šikany a projekt E-Bezpečí.

Co se týče prvního výzkumu, byl proveden na reprezentativním vzorku žáků ve věku od osmi do patnácti let. Z tohoto výzkumu vyplývá, že oběťmi kyberšikany se v druhé polovině roku 2009 stalo 10 % dětí.

V roce 2009 se uskutečnilo i druhé šetření, které bylo založeno na online dotaznících a respondenti byli ze základních a středních škol. Výsledky tohoto výzkumu hovoří o téměř polovině dětí, které měly někdy potíže s kyberšikanou. I když se data obou výzkumů zdají odlišná, musíme brát v potaz, že tyto dva výzkumy mapovaly rozdílné časové údaje a lišily se i vzorkem respondentů. Dále se zjistilo, že ve způsobu ubližování byl nejčastěji zastoupen mobilní telefon – to znamená urážlivé a zesměšňující SMS zprávy. Dále byl uveden e-mail a chat společně se sociálními sítěmi.

„Smutné zjištění spočívá v tom, že většina dětí pojmu kyberšikana nerozumí a pouze 18 % dětí uvedlo, že jim byl tento pojem vysvětlen ve škole. Dalších 11 % žáků zná slovo kyberšikana z médií. Z těch, kteří se stali obětí kyberšikany, se pouze jedna třetina svěří

rodičům. Méně než 10 % by se svěřilo vyučujícím. Ostatní se svěřují kamarádům, nebo to neřeknou nikomu, a snaží se tak potíže řešit sami. ²⁶

Dále se z výše uvedeného prvního výzkumu (Minimalizace šikany) zjistilo, že zhruba 6 % dětí využilo některý z prostředků kyberšikany. Naproti tomu výsledky druhého šetření ukazují, že si kyberšikanu někdy vyzkoušela téměř třetina dětí. Rozdíly obou výzkumů se opět dají připisat odlišnému vzorku respondentů a jinému časovému údaji, na který se tazatelé ptali. Zastoupení útočníků se zvyšuje s věkem a není ani moc překvapivé, že více útočníků je mezi chlapci než mezi dívkami.

Rozvoj kyberšikany také souvisí s tím, jak je člověk technicky vybavený. Celkem 84% dětí ze třetí až deváté třídy vlastní mobilní telefon. U dětí ve věku 14-15 let je to dokonce celých 96%. A co se týče přístupu na internet, je to obdobné. Celkem 91 % dětí ze třetí až deváté třídy má přístup na internet a v osmé a deváté třídě je to 98 %. Z toho mají dvě třetiny žáků osmých a devátých tříd počítač přímo ve svém pokoji.

Dále se zjistilo, že téměř v 80 % případech kyberšikany pochází útočník ze stejné třídy (případně školy), jako jeho oběť. A zjistilo se také, že kyberšikana je vlastně jen jiná forma týrání a často úzce souvisí s rozvojem šikany ve třídě. Kyberšikana však více závisí na věku – čím je dítě starší, tím je více mediálně vybaveno a více technicky zručné. Právě technické provedení útoku zvyšuje počet tzv. sekundárních útočníků. ²⁷

1.4.1.4 Jak se před kyberšikanou bránit

100% ochrana před kyberútoky samozřejmě není možná (pokud se nechceme zcela zříct komunikačních technologií), avšak toto riziko můžeme do určité míry snížit, když budeme dodržovat následující pravidla.

Měli bychom respektovat ostatní uživatele. To znamená, abychom nečinili druhým to, co nechceme, aby oni činili nám. Dále bychom si měli dobře rozmyslet, komu posíláme své fotografie a další informace a hesla ke svým účtům bychom neměli sdělovat ani těm

²⁶ ROGERS, Vanessa. *Kyberšikana : pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7367-984-2.

²⁷ ROGERS, Vanessa. *Kyberšikana : pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN 978-80-7367-984-2.

nejbližším osobám. Také bychom neměli věřit každé informaci, kterou na internetu nalezneme. Na neslušné a hrubé zprávy a vzkazy bychom neměli odpovídat. Též se nedoporučuje domlouvat si schůzky přes internet s neznámými lidmi, aniž by o tom někdo věděl. A nakonec bychom také neměli dát šanci virům – to znamená neotvírat přílohy e-mailů, které přišly z neznámé adresy. A jak se bránit případným kyberútokům? Komunikaci s útočníkem bychom měli ukončit, nemstít se mu. Dále bychom se měli pokusit zamezit útočnickovi přístup k oběti i dané službě, případně si oběť může změnit svou virtuální identitu. Také bychom se měli pokusit odhalit pachatele (pokud je neznámý) – například podle jeho profilu. Kyberšikana by se měla nahlásit někomu dospělému, oběť by si měla schovat důkazy (například zprávy, odkazy na web) pro vyšetřování. A v neposlední řadě bychom neměli být k obětem nevšimaví a měli bychom se snažit je podpořit, poradit jim, případně jim pomoci kyberšikanu nahlásit.²⁸

1.4.2 Kyberstalking

Co se vlastně rozumí pod pojmem stalking a kyberstalking? Stalking (pronásledování) označuje opakované, dlouhodobé, systematické a stupňované obtěžování, které může mít různé formy a intenzitu. Pronásledovatel svou oběť například zahlučuje SMS zprávami, e-maily, telefonáty či nechtěnými pozornostmi (dárky) či ji dlouhodobě sleduje. Útočník u oběti vyvolává pocit strachu. Kyberstalking znamená spojení klasického stalkingu s informačními a komunikačními technologiemi.

Mezi nejčastějšími oběťmi stalkingu obecně jsou známé osobnosti (herci, zpěváci, politici), ex-partneři a další.

1.4.2.1 Projevy stalkingu a kyberstalkingu²⁹

Opakované dlouhodobé pokusy kontaktovat oběť – to je jeden z hlavních projevů kyberstalkingu. O kontakt se útočník snaží především prostřednictvím e-mailů, telefonátů, SMS zpráv, vzkazů přes ICQ, Skype. Obsah těchto zpráv může být jak příjemný a veselý, tak

²⁸ KAVALÍR, Aleš a Nina ROTTOVÁ. *Kyberšikana a její prevence: příručka pro učitele* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2012-12-20]. ISBN 978-80-86961-78-1.

²⁹ KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

urážející a zastrašující. V rámci snahy oběť kontaktovat využívá útočník široké spektrum citů, jako je vydírání, vyhrožování, vyvolání pocitu viny.

Dále se stalker snaží demonstrovat svou moc a sílu. To znamená výhrůžky, ale i fyzické pronásledování oběti cestou do práce, na nákup, čekání před domem oběti. Útočník nevyhrožuje pouze oběti, ale může vyhrožovat fyzickým útokem i na její blízké. V oblasti virtuálního světa se stalker většinou omezuje na různé druhy výhrůžek, které opírá o to, co o oběti ví. Často také dochází k tomu, že pokud dosavadní pokusy stalker selhávají, může dojít k naplnění jeho výhrůžek. To znamená k fyzickému útoku na oběť nebo její blízké, ničení majetku oběti atd.

Není výjimkou, že stalker jako útočník označuje sám sebe za oběť a předstírá, že se mu oběť mstí a může na ni dokonce i podat trestní oznámení. Tímto se snaží obrátit veřejné mínění na svou stranu. V rámci kyberstalkingu také dochází k tomu, že útočník se snaží svou oběť očernit, například tím, že o ní šíří nepravdivé informace. Může dokonce vytvořit falešnou internetovou stránku, kde šíří o oběti lži a snaží se tak snížit její důvěryhodnost a reputaci.

1.4.2.2 Typologie útočníků

Nejprve se zmíním o několika typech vztahů, které mohou nastat mezi stalkerem a jeho obětí. V prvním případě oběť stalker osobně zná a ví, že on je tím, který ji pronásleduje. V dalším případě oběť stalker osobně zná, ale neví, že on je osobou, která ji pronásleduje. V posledním případě oběť stalker osobně nezná, což se týká hlavně kyberstalkingu, kdy si pachatel hledá své oběti na internetu. Rozpoznat a objevit stalkera mnohdy nebývá vůbec snadné. Takový člověk se může zdát jako společensky normální a ani jeho nejbližší okolí nemusí tušit, že nějakým způsobem obtěžuje jinou osobu.

87% všech stalkerů tvoří bývalí partneři oběti, častěji muži než ženy. Za problematičtější jsou ale z tohoto pohledu ženy, neboť jejich útoky jsou promyšlenější a systematictější. Nejčastěji své útoky realizují pomocí SMS.

P.E. Mullen zpracoval základní typologii stalkerů podle motivace jejich chování. Jak už jsem se zmínila výše, jedním z těchto typů je bývalý partner. Takový člověk není schopen smířit se s koncem vztahu. Je nutné poznamenat, že se nemusí jednat pouze o partnerský a intimní vztah. Může jít i o vztah pracovní, obchodní a další. Stalker se svým chováním snaží

vztah obnovit nebo se tak může mstít za odmítnutí. Takový stalker zažívá pocity ztráty, frustraci, hněv, žárlivost, zármutek a další. Také se může cítit ponížený odmítnutím, protože má o sobě narcisistní představy. Jde mu především o to, aby své oběti ublížil (zastrašněním, vyhrožováním). Tento typ stalkera má často slabé sociální dovednosti a povrchní sociální kontakty.³⁰

Dalším typem pronásledovatele je tzv. uctívač. Tento člověk touží po vztahu s osobou, která ho zaujala a předpokládá, že vyhlédnutá oběť bude jeho city opětovat. Nejde zde primárně o sexuální vztah, ale spíše o touhu být přijat uctívanou osobou. Stalker píše oběti dopisy, telefonuje jí, posílá dárky a věří, že mu oběť dluží opětování lásky, když do ní tolik investuje. Pokud je však uctívač odmítnut, jeho chování se mění a začne oběti vyhrožovat, poškozovat ji a k tomu může někdy použít i násilí. Mezi uctívače patří především pronásledovatelé celebrit (tzv. celebrity stalkers).

Dále se zmíním o tzv. neobratném nápadníkovi. Takový člověk má většinou slabé sociální schopnosti a malou šanci se seznámit. Tento stalker žije v představě, že je pro každého neodolatelně přitažlivý a nedokáže vnímat city oběti. Pokoušejí se o fyzický kontakt s obětí (držení za ruku, políbení), ale k fyzickým hrozbám či násilí se většinou neuchylují. Také nebývají moc vytrvalí, a pokud oběť využije právní a policejní pomoci, většinou s pronásledováním přestanou.

Výrazně větší nebezpečí představuje sexuální útočník, který bývá agresivní a útočný. Je motivován čistě touhou sexuálního uspokojení nebo pocitem nadvlády nad obětí. Tento typ stalkera jsou často sexuální devianti se slabými sociálními schopnostmi a podprůměrnou inteligencí. K jejich chování se často přiřazuje například voyeurství, sadismus, masochismus, obscénní telefonní hovory a další.

Tzv. poblouzněný milovník je dalším typem stalkera. Tento člověk věří, že je do něj oběť zamilovaná a veškeré chování oběti si vykládá tak, aby podporovalo jeho iluzi. Obvykle si vybírá oběti s vysokým sociálním statusem. Může také trpět akutní paranoiou a zpravidla nereaguje na jakékoliv právní řešení ze strany policie nebo soudu. Takový člověk by měl být v péči psychologa, jinak je velká šance, že bude ve stalkingu pokračovat.

³⁰ KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

A jako poslední typ bych zmínila kyberstalkera. Tento člověk využívá k pronásledování informační a komunikační technologie. Navštěvuje diskuzní fóra na internetu, kde se pod falešnou identitou snaží kontaktovat svou oběť, případně o ní získat informace. Kyberstalkeři, kteří k pronásledování využívají pouze informační a komunikační technologie, se nikdy neuchýlí k fyzickému útoku. Kyberstalking můžeme jako doprovodný jev nalézt u všech výše zmíněných typů stalkingu. To znamená, že v podstatě každý stalker může být zároveň i kyberstalkerem.³¹

1.4.2.3 Oběti stalkingu

„Podle organizace Bílý kruh bezpečí (BKB) se obětí stalkingu může stát kdokoliv bez rozdílu věku, pohlaví, sociálního postavení, kulturního zázemí, vzhledu nebo sexuální orientace. Statistiky ukazují, že nejčastěji se obětí pronásledování stává svobodný člověk žijící bez partnera nebo osoba krátce po partnerském rozchodu,“ vysvětluje Markéta Vitoušová, prezidentka Bílého kruhu bezpečí. Podle celosvětových výzkumů se obětmi stalkingu stalo přibližně 10 % populace.“³²

Stalking má závažný dopad i na kriminalistiku, jelikož často předznamenává násilné trestné činy. Většina obětí stalkingu také trpí posttraumatickou stresovou poruchou, chronickými poruchami spánku a každá čtvrtá osoba dokonce uvažuje o sebevraždě nebo se o ni pokusila. Téměř 40% obětí v důsledku stalkingu změnilo své bydliště nebo pracoviště a v přibližně 30% případů dojde k nějakému druhu fyzického ublížení nebo i usmrcení.

³¹ KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

³² KOPECKÝ, Kamil a Veronika KREJČÍ. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele a rodiče* [online]. Olomouc: Net University, 2010 [cit. 2012-12-17]. ISBN 978-80-254-7866-0.

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 Vymezení výzkumného problému

Internet je v dnešní době zkrátka nepostradatelný téměř pro všechny věkové skupiny. Využíváme ho nejen k zábavě, ale i získávání informací a různé internetové aplikace nám umožňují komunikovat se známými i neznámými lidmi ze všech koutů světa. Řekla bych, že mnoho lidí už si stěží dokáže představit svůj každodenní život bez této vymoženosti. Kromě těchto významných kladů s sebou ale internet a internetová komunikace přináší i mnoho negativ, kterými mohou být ohroženi všichni jeho uživatelé.

3.2 Cíle práce

Cílem této práce bylo zjistit, jak se k této problematice staví vysokoškolští studenti a pracující a jak se liší postoje mužů a žen. Zajímalo mě například, jak na případné kyberútoky reagují ženy a jak muži. Také jsem se zaměřila na to, zda se respondenti setkávají se vzájemným nepochopením při internetové komunikaci a kolik hodin denně stráví průměrně virtuální komunikací pracující a kolik vysokoškolští studenti. Jedním z posledních cílů bylo také zjistit, jaké komunikační prostředky využívají respondenti nejvíce.

V rámci výzkumu byly stanoveny tyto hypotézy:

H1: V případě napadení prostřednictvím internetu, se budou tuto situaci snažit vyřešit spíše ženy než muži.

H2: Ženy jsou méně často iniciátory násilného chování na internetu než muži.

H3: Vysokoškoláci tráví internetovou komunikací denně 3 hodiny a více spíše než pracující.

H4: Muži využívají internet ke komunikaci, i když jsou v práci/ve škole častěji než ženy.

2.3 Výzkumné metody

Pro účely svého výzkumu jsem se rozhodla zvolit metodu kvantitativní v podobě anonymního dotazníku. První tři otázky byly faktografické – měly zjistit pohlaví, věk respondentů a to, zda respondent momentálně studuje vysokou školu či pracuje (nestuduje). Poté následovalo šest uzavřených otázek, tři polouzavřené a jedna otevřená otázka.

2.4 Konstrukce dotazníku

Dotazník obsahoval otázky, které monitorovaly:

- základní údaje
- osobní zkušenosti respondentů s kyberšikanou a neporozuměním na internetu
- dobu, kterou respondenti stráví průměrně internetovou komunikací
- nejčastěji využívané komunikační prostředky mezi respondenty

2.5 Předvýzkum

Před samotnou distribucí dotazníků jsem si vybrala několik osob, které jsem požádala o vyplnění dotazníku. Cílem bylo zjistit, zda jsou otázky dobře formulované a zda na ně respondenti dokážou snadno bez větších problémů odpovědět. Díky tomuto předvýzkumu jsem v dotazníku provedla drobné úpravy a následně bylo možné dotazník poskytnout dalším respondentům.

3.6 Sběr a zpracování dat

Sběr dat proběhl v lednu 2013 mezi studenty Univerzity Pardubice a ostatními respondenty z řad pracujících, a to prostřednictvím internetu. Odkaz na vyplnění dotazníku byl umístěn na sociálních sítích, případně byl rozeslán e-mailem. Vzhledem k tématu mé práce se mi tento způsob distribuce dotazníků zdál jako nejvhodnější - všichni respondenti měli zkušenosti s komunikací přes internet. Celá výběrová skupina je tvořena respondenty od 19 do 33 let, přičemž největší procentuální zastoupení měla věková skupina od 19 do 22 let (62,10%).

Data ze 103 vyplněných dotazníků byla kvantitativně zpracována. Byly vypočteny četnosti odpovědí a provedlo se jejich statistické vyhodnocení. Získané údaje byly zaneseny do grafů a tabulek.

2.7 Výsledky výzkumu

1. Rozdělení respondentů podle pohlaví

Tabulka č. 1

Pohlaví	Četnost	Procentní vyjádření
Ženy	54	52,43%
Muži	49	47,57%
Celkem	103	100,00%

2. Rozdělení respondentů podle toho, zda studují VŠ či pracují

Tabulka č. 2

Vzdělání	Četnost	Procentní vyjádření
Vysokoškolští studenti	59	57,28%
Pracující	44	42,72%
Celkem	103	100,00%

3. Rozdělení respondentů podle věku

Tabulka č. 3

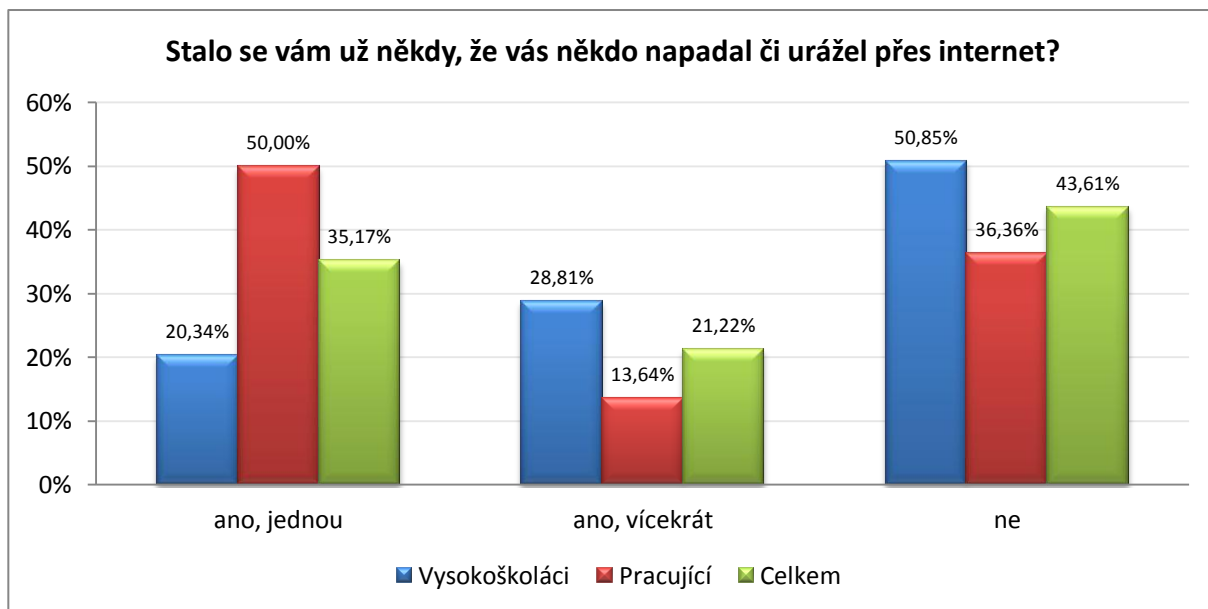
Věk	Četnost	Procentní vyjádření
19-22	64	62,10%
23-26	33	32,00%
27 a více	6	5,80%

Výsledky jasně ukazují, že mezi 103 respondenty bylo 54 žen a 49 mužů. Na druhé tabulce můžeme vidět, že mezi respondenty je 59 mužů a žen, kteří právě studují vysokou školu, a zbylých 44 respondentů uvedlo, že již pracují. Z poslední tabulky je možné zjistit, že největší zastoupení - celkem 62,1% - měla mezi respondenty věková kategorie od 19 do 22 let. Další věková kategorie od 23 do 26 měla mezi respondenty podíl 32 % a poslední kategorie od 27 let a výše 5,8 %.

4. Kolik respondentů se již setkala s projevy kyberšikany

Tato otázka měla zjistit, zda se už respondenti někdy osobně setkali s kyberšikanou. Na otázku odpovědělo celkem 103 respondentů.

Graf 1



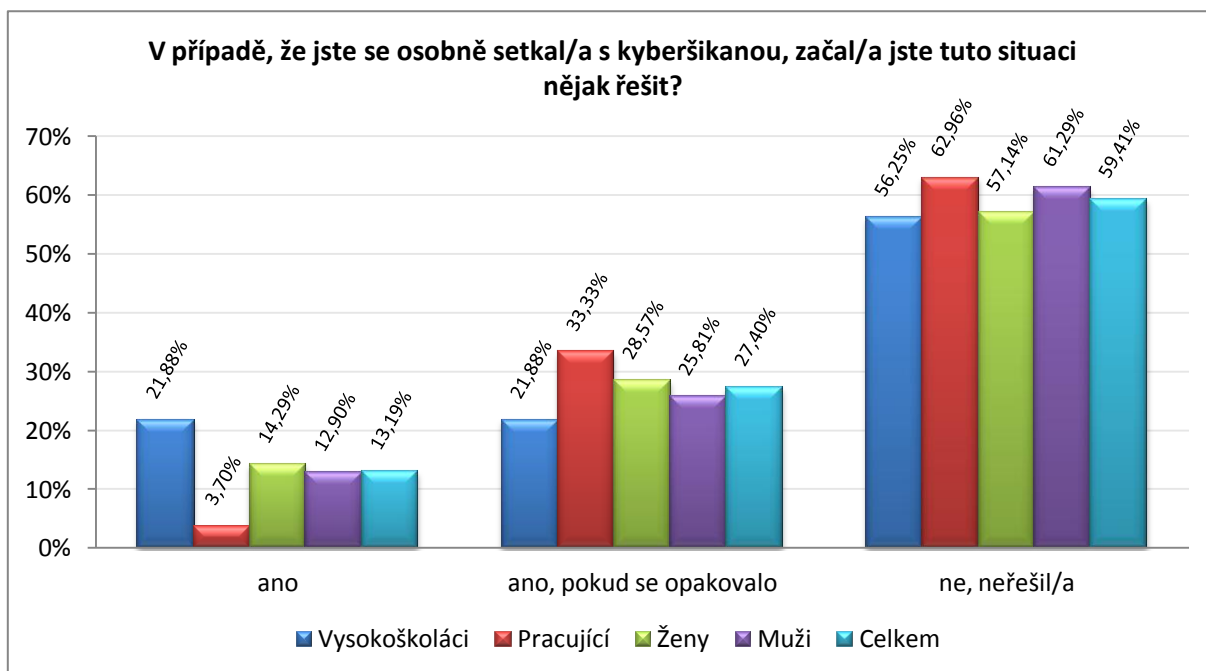
Z uvedeného grafu vyplývá, že 43,61% respondentů se s projevy kyberšikany neseťkalo. 35,17% všech respondentů uvedlo, že se s kyberšikanou setkalo jednou a zbylých 21,22% bylo prostřednictvím internetu napadeno více než jednou.

Z grafu je také patrné, že 50,85% vysokoškoláků a 36,36% pracujících se kyberšikanou osobně doposud neseťkalo. Jednou se s násilným chováním na internetu setkalo 20,34% vysokoškoláků a 50,00% pracujících. Více než jednou kyberšikanou zažilo 28,81% vysokoškoláků a 13,64% pracujících.

5. Do jaké míry budou respondenti kyberšikanu řešit

Tato otázka byla určena těm respondentům, kteří se již setkali s kyberšikanou a zda se tuto situaci rozhodli nějak řešit. Na tuto otázku odpovídalo celkem 59 respondentů.

Graf 2



Z grafu je patrné, že 59,41% respondentů kyberšikaně nevěnovalo velkou pozornost a neřešilo ji. V případě, že se útoky opakovaly, se nějakým způsobem kyberšikanu rozhodlo řešit celkem 27,40% respondentů a 13,19% respondentů se kyberšikanu rozhodlo řešit v každém případě.

Z tohoto grafu také vyplývá, že u poslední odpovědi („ne, neřešil/a“) jsou poměry mužů, žen, vysokoškoláků i pracujících víceméně vyrovnané. Tuto odpověď tedy zvolilo 61,29% mužů, 57,14% žen, 62,96% lidí a 56,25% vysokoškoláků.

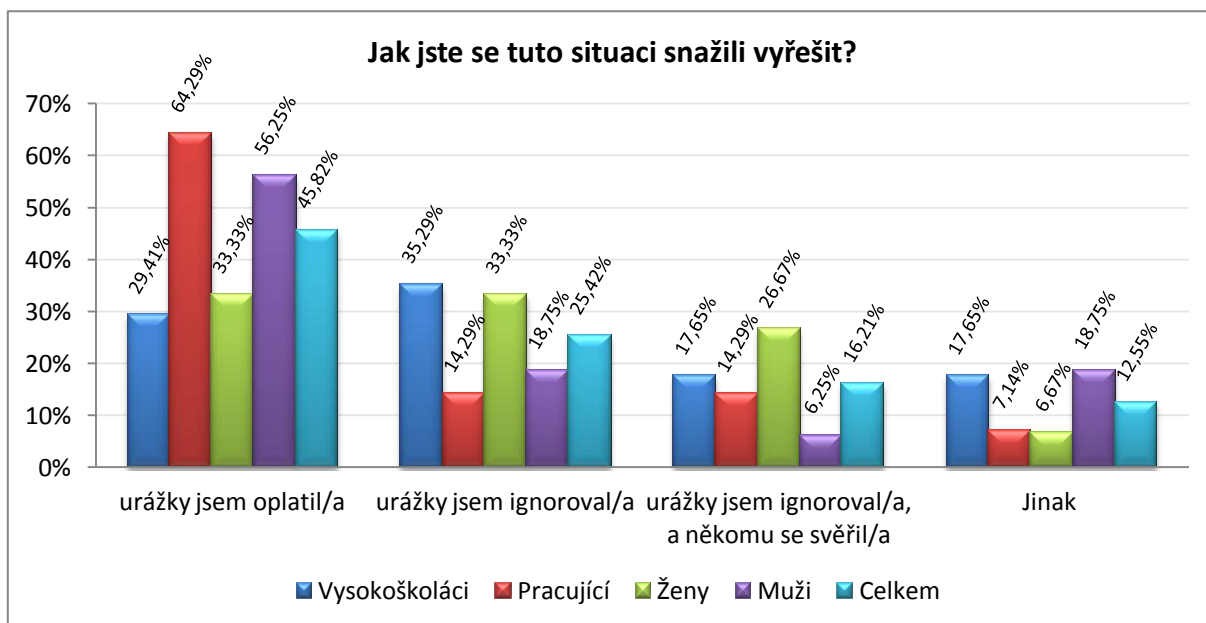
Poměry respondentů jsou, co se týče druhé odpovědi („ano, pokud se opakovalo“), méně vyrovnané. Tuto odpověď zvolilo 25,81% mužů, 28,57% žen, dále 33,33% pracujících a 21,88% vysokoškoláků.

První odpověď („ano“) zvolilo 12,90% mužů, 14,29% žen, 3,70% pracujících a 21,88% vysokoškoláků.

6. Jakým způsobem se respondenti snažili vyřešit situaci s kyberšikanou

Otázka byla určena té skupině respondentů, kteří se rozhodli kyberšikanu řešit, a konkrétně jakým způsobem. Na tuto otázku odpovědělo celkem 33 respondentů (ti respondenti, kteří se rozhodli urážky přes internet řešit).

Graf 3



Z tohoto grafu lze jasně vidět, že nejčastější odpovědí všech respondentů celkem byla první možnost („urážky jsem agresorovi oplatil/a“). Tuto odpověď zvolilo celých 45,82% respondentů. Urážky ignorovalo celkem 25,42% respondentů. Útoky a urážky ignorovalo, ale svěřilo se blízké osobě celkem 16,21% respondentů. Zbýlých 12,55% respondentů uvedlo jinou odpověď – nejčastěji se zbylí respondenti snažili být tzv. „nad věcí“ či se snažili si s agresorem vyříkat situaci po dobrém.

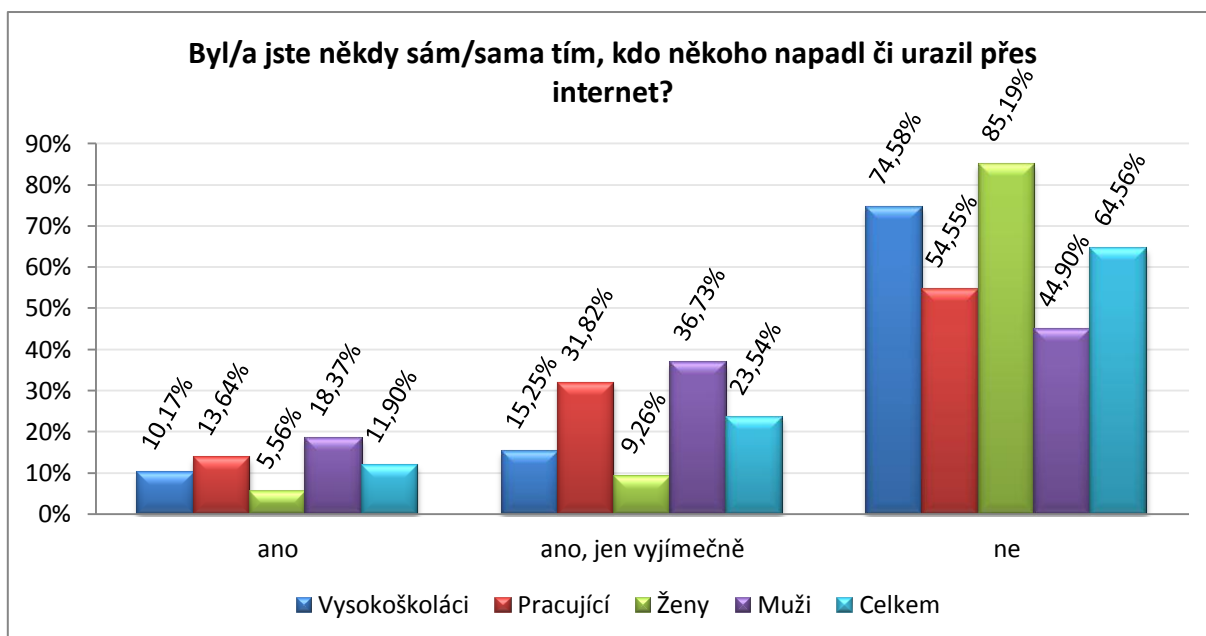
Z grafu je také patrné, že nejméně urážky opláceli vysokoškoláci (pouze v 29,41% případech) a ženy (také 33,33% případů). Největší zastoupení měli v této odpovědi muži (56,25%) a pracující (64,29%).

Urážky ignorovalo celkem 18,75% mužů, 33,33% žen, 14,29% pracujících a 35,29% vysokoškoláků. Dále můžeme vidět, že nejčastěji útoky ignorovaly a následně se svěřily ženy (v 26,67% případech), poté vysokoškoláci (17,65%), pracující (14,25%) a nejmenší potřebu svěřit se měli muži (6,25%).

7. Chování respondentů při internetové komunikaci

Cílem této otázky je zjistit, zda byli někdy respondenti sami iniciátory násilného chování na internetu. Na tuto otázku odpovědělo celkem 103 respondentů.

Graf 4



Podle získaných údajů je zřejmé, že nejčastěji respondenti odpověděli, že nikoho prostřednictvím internetu nenapadli či neurazili (64,56%). Poté respondenti nejčastěji uváděli, že sice někoho napadli, ale pouze výjimečně a často také neúmyslně (23,54%) a k napadení se přiznalo pouze 11,90% respondentů.

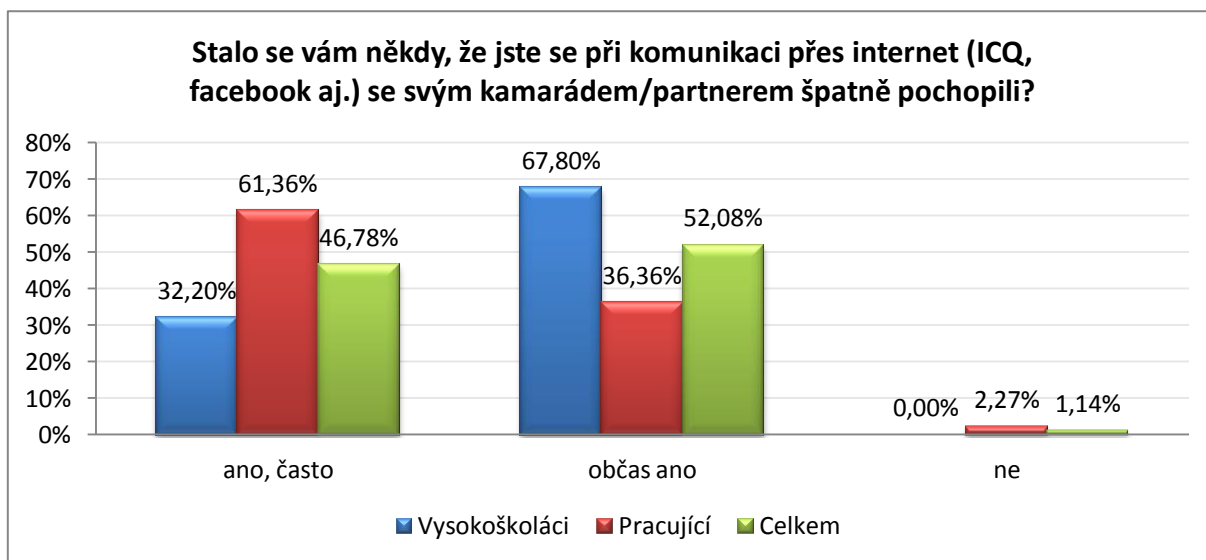
Dále můžeme na grafu vidět, že nejméně často byli iniciátory násilného chování ženy (v 85,19% případů uvedly, že nebyly iniciátorkami násilného chování) a vysokoškoláci (v 74,58% případů nebyli iniciátory násilného chování).

Výjimečně někoho prostřednictvím internetu napadlo 36,73% mužů, 9,26% žen, 31,82% pracujících a 15,25% vysokoškoláků. Vícekrát bylo iniciátory napadení v rámci internetové komunikace 18,37% mužů, 13,64% pracujících a 10,17% vysokoškoláků. Opět nejméně často tuto odpověď zvolily ženy (pouze 5,56%).

8. Nepochopení plynoucí z internetové komunikace

V této otázce jsem se snažila zjistit, zda se respondenti při internetové komunikaci se svým kamarádem či partnerem setkávají s nepochopením a hádkami. Na otázku odpovědělo 103 respondentů.

Graf 5



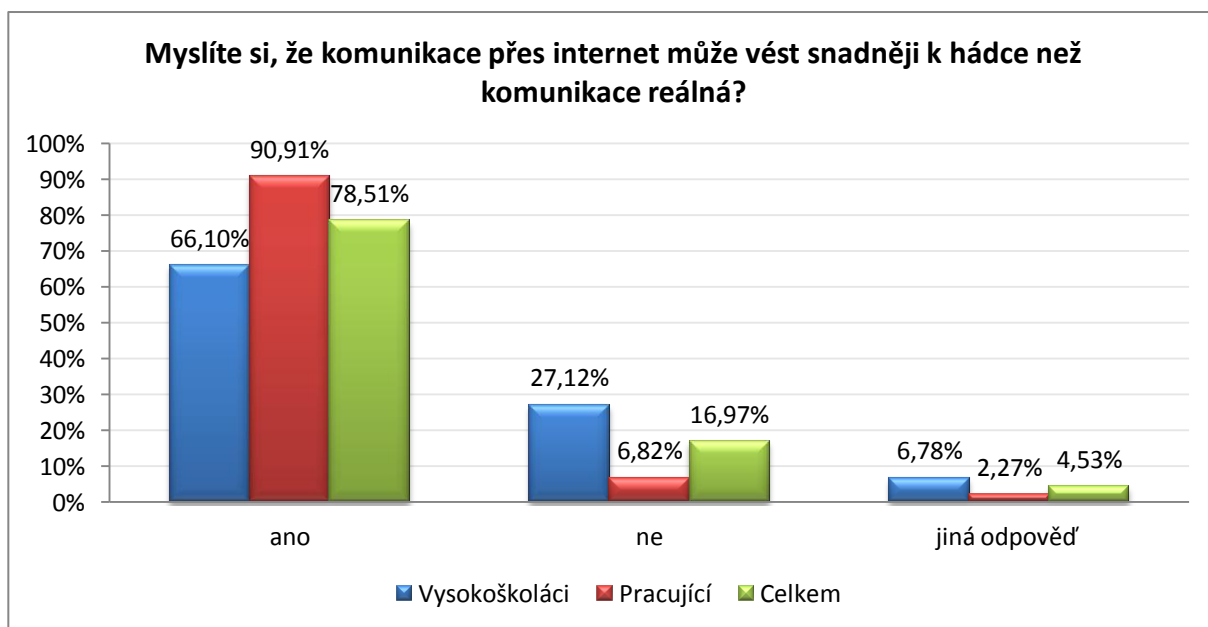
Podle získaných údajů se občas s nepochopením setkává 52,08% respondentů, tedy nadpoloviční většina. 46,78% respondentů uvedlo, že se s nepochopením setkává často a pouze 1,14% - tedy 1 respondent odpověděl, že s nepochopením zkušenost nemá.

Z grafu také vyplývá, že občas se nepochopením setká 36,36% pracujících a 67,80% vysokoškoláků. Často se s vzájemným nepochopením setkává 61,36% pracujících a 32,20% vysokoškoláků.

9. Komunikace reálná versus komunikace internetová

Tato otázka byla zaměřena na to, kolik respondentů se domnívá, že vznik konfliktu může ovlivnit fakt, že se jedná právě o virtuální komunikaci. Na tuto otázku odpovědělo 103 respondentů.

Graf 6

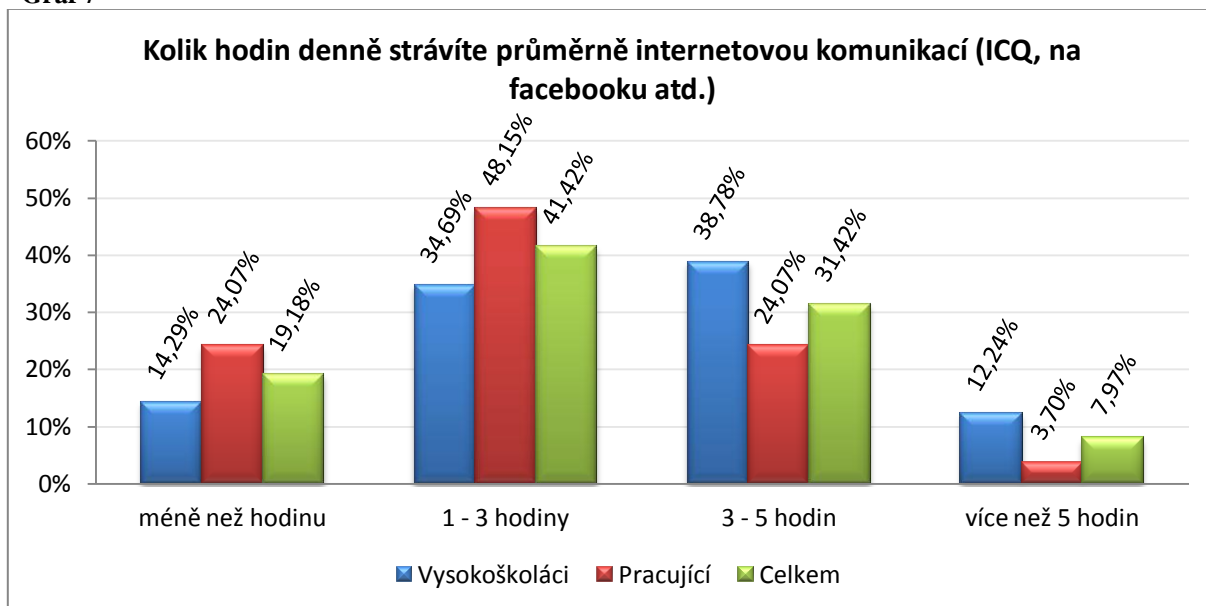


Z grafu je patrné, že nejvíce respondentů (78,51%) se domnívá, že při internetové komunikaci vznikne hádka snadněji, než při komunikaci reálné. Můžeme si všimnout, že názory vysokoškoláků a pracujících na tuto problematiku se poměrně liší. 4 vysokoškoláci také zvolili otevřenou odpověď – nejčastěji se domnívají, že záleží především na konkrétní situaci a povaze člověka, než na tom, zda se jedná o komunikaci reálnou či internetovou. 1 respondent ze skupiny pracujících také uvedl, že více než internetová komunikace (sociální sítě, chaty) vedou k hádkám SMS zprávy.

10. Kolik času denně stráví respondenti internetovou komunikací

V této otázce bych se zaměřila především na to, kolik hodin denně stráví internetovou komunikací průměrně vysokoškoláci a kolik pracujících. Na otázku odpovědělo 103 respondentů.

Graf 7

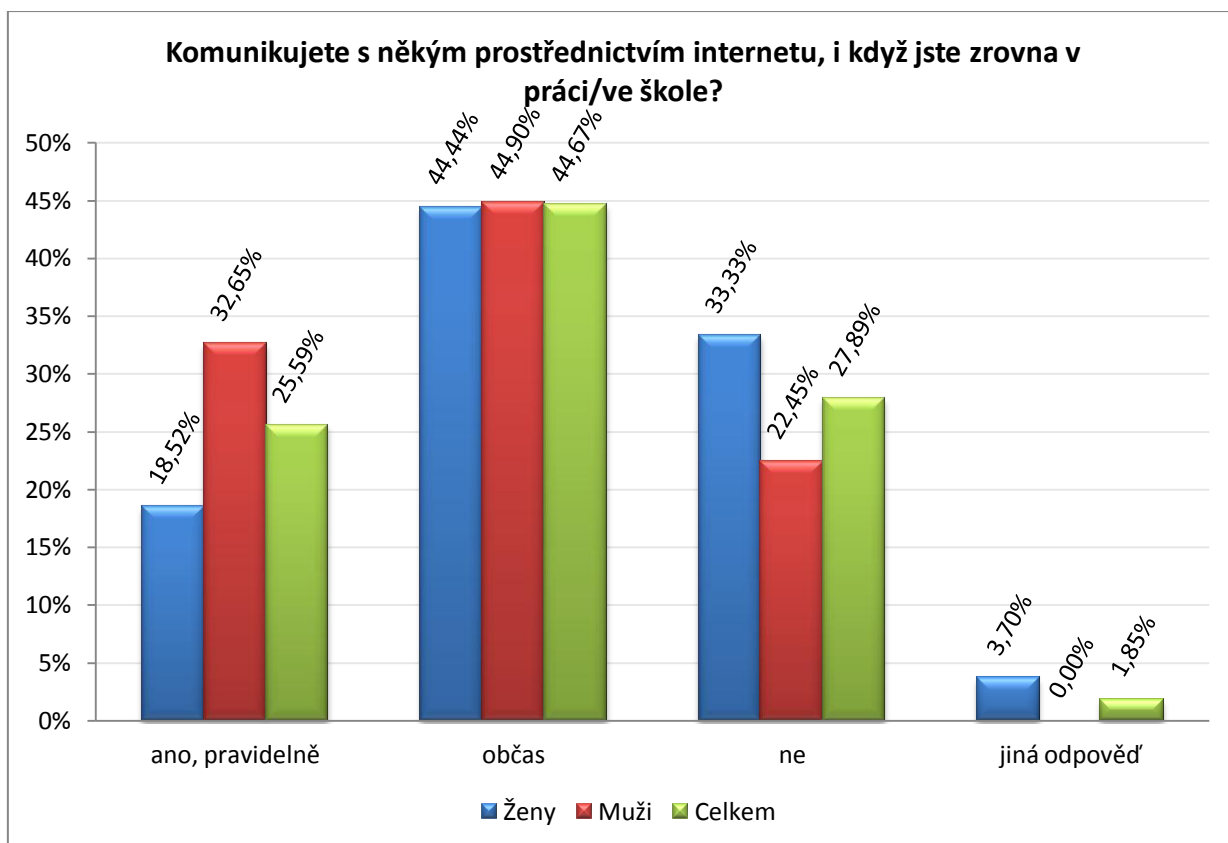


Z grafu vyplývá, že nejčastěji volili respondenti druhou odpověď – 41,42% respondentů tráví internetovou komunikací průměrně 1 až 3 hodiny denně. Méně než hodinu denně komunikuje přes internet 14,29% vysokoškoláků a 24,07% pracujících. 3 až 5 hodin denně virtuálně komunikuje 38,78% vysokoškoláků a 24,07% pracujících a více než 5 hodin denně 12,24% vysokoškoláků a pouze 3,70% pracujících.

11. Internetová komunikace respondentů v práci/ve škole

Tato otázka zjišťuje, zda a jak často komunikují respondenti přes internet, když jsou zrovna ve škole či v práci. Na otázku odpovědělo 103 respondentů.

Graf 8



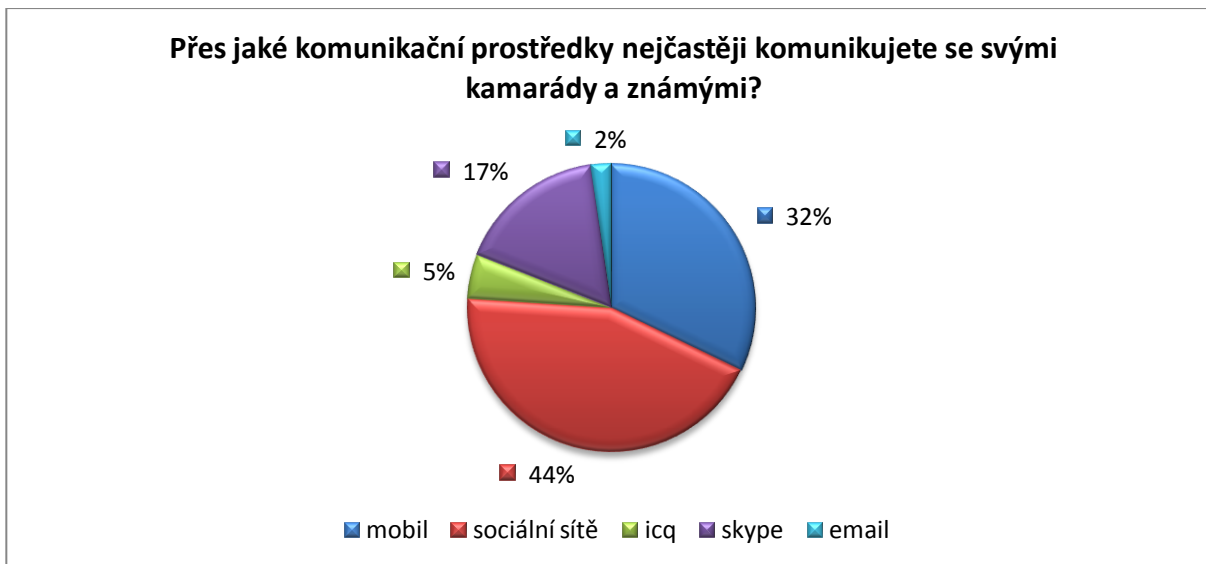
Tento graf ukazuje, že nejčastěji volili respondenti druhou odpověď (44,67%). Poté 27,89% respondentů uvedlo, že ve škole (v práci) nevyužívají internet ke komunikaci. 25,59% respondentů se přiznalo, že v době školy či práce pravidelně využívá internetové připojení ke komunikaci s dalšími lidmi. 2 ženy (3,70%) také uvedly (v rámci jiné odpovědi), že pokud využívají internetovou komunikaci, i když jsou v práci či škole, ale pouze pokud se jedná o naléhavou věc.

Z grafu je také patrné, že pravidelně využívají internet ke komunikaci s druhými lidmi nejvíce muži (32,65%). Ženy tuto odpověď zvolily v 18,52% případů. V druhé odpovědi se obě skupiny respondentů – tedy muži a ženy – téměř shodují. To už ale neplatí pro předposlední odpověď. V zaměstnání či škole nevyužívá internet ke komunikaci 33,33% žen a 22,45% mužů.

12. Jaké komunikační prostředky respondenti nejvíce využívají

Předposlední otázka mého dotazníku měla zjistit, jaké komunikační prostředky jsou mezi respondenty nejoblíbenější. Na otázku odpovědělo celkem 103 respondentů.

Graf 9

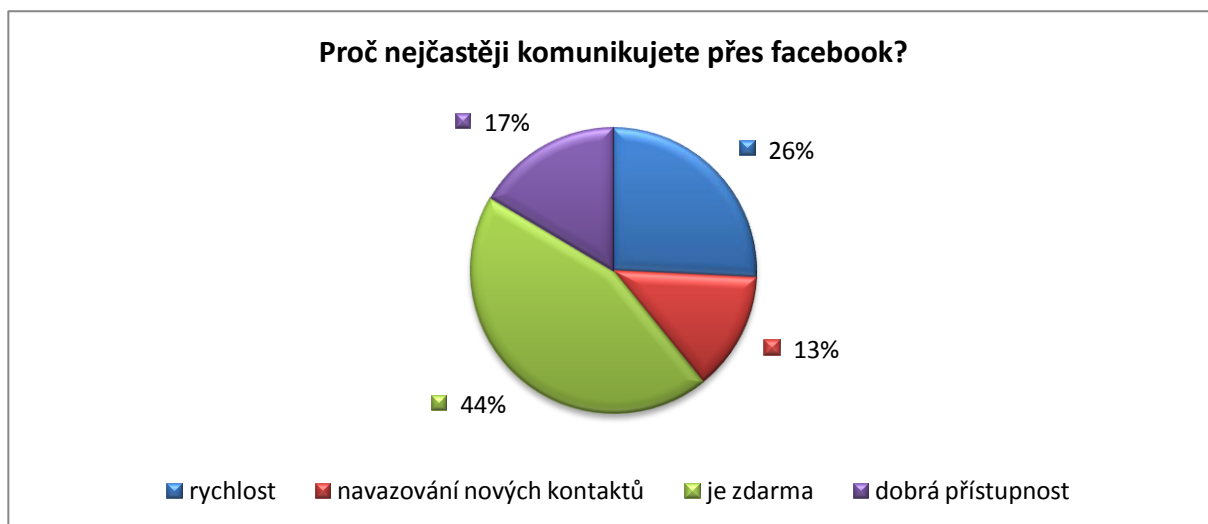


Z tohoto grafu je patrné, že nejoblíbenějšími komunikačními prostředky respondentů jsou sociální sítě (především facebook) – tuto odpověď zvolilo 44% respondentů. Druhé největší zastoupení měl mobilní telefon (32%), poté skype (17%), icq (5%) a na posledním místě skončil e-mail (2%).

13. Výhody sociálních sítí (facebooku) podle respondentů

Poslední otázka se zaměřila na ty respondenty, kteří zvolili facebook jako svůj nejoblíbenější komunikační prostředek. V otevřené otázce popsali, proč si zvolili právě tuto sociální síť.

Graf 10



Z tohoto grafu vyplývá, že nejčastějším důvodem, proč si respondenti zvolili Facebook jako svůj nejoblíbenější komunikační prostředek, je především fakt, že je zdarma (44% odpovědí). Dále respondenti nejčastěji uváděli, že je Facebook rychlý (26%), dobře přístupný (17%) a také je snadné zde navazovat nové kontakty (13%).

2.8 Verifikace hypotéz

K ověření všech stanovených hypotéz jsem použila metodu chí-kvadrát testu nezávislosti v kontingenčních tabulkách, přičemž hladina významnosti byla 0,05.

Hypotéza č. 1: V případě napadení prostřednictvím internetu, se budou tuto situaci snažit vyřešit spíše ženy než muži.

Tabulka č. 4

Zjištěné	Řešení napadení		Celkem
	ano	ne	
Muži	12	19	31
Ženy	12	16	28
Celkem	24	35	59

Tabulka č. 5

Očekávané	Řešení napadení	
	ano	ne
Muži	12,610	18,390
Ženy	11,390	16,610

Tabulka č. 6

Očekávané	Řešení napadení	
	ano	ne
Muži	0,030	0,020
Ženy	0,033	0,022

$H_0: P(X \cap Y) = P(X) * P(Y) \dots$ pro nezávislé jevy

$H_1: P(X \cap Y) \neq P(X) * P(Y) \dots$ pro závislé jevy

Testové kritérium:

$$TK = \chi^2 = 0,105$$

Kritická hodnota:

$$KH = \chi^2_{0,95}(1) = 3,841$$

$$\alpha = 0,05$$

Výsledek:

H_0 se přijímá. Pomocí testu nezávislosti v kontingenční tabulce bylo zjištěno, že mezi danými jevy neexistuje na hladině 5% závislost. Na základě získaných údajů lze tedy tvrdit, že pohlaví neovlivňuje to, zda se budou respondenti snažit útoky prostřednictvím internetu nějakým způsobem řešit.

Hypotéza č. 2: Ženy jsou méně často iniciátory násilného chování na internetu než muži

Tabulka č. 7

Zjištěné	Násilné chování na internetu		Celkem
	ano/spíše ano	ne	
Muži	27	46	73
Ženy	8	22	30
Celkem	35	68	103

Tabulka č. 8

Očekávané	Násilné chování na internetu	
	ano/spíše ano	ne
Muži	24,805	48,194
Ženy	10,194	19,805

Tabulka č. 9

Očekávané	Násilné chování na internetu	
	ano/spíše ano	ne
Muži	0,194	0,099
Ženy	0,472	0,243

$H_0: P(X \cap Y) = P(X) * P(Y) \dots$ pro nezávislé jevy

$H_1: P(X \cap Y) \neq P(X) * P(Y) \dots$ pro závislé jevy

Testové kritérium:

$$TK = \chi^2 = 1,006$$

Kritická hodnota:

$$KH = \chi^2_{0,95}(1) = 3,841$$

$$\alpha = 0,05$$

Výsledek:

V tomto případě se přijímá H_0 , což znamená, že mezi danými jevy není na hladině 5% závislost. Na základě údajů vyplývajících z tabulky zjištěných hodnot lze tedy tvrdit, že pohlaví nijak výrazně neovlivňuje to, zda bude mít člověk na internetu sklony k násilnému chování.

Hypotéza č. 3: Vysokoškoláci tráví denně internetovou komunikací 3 hodiny a více spíše než pracující.

Tabulka č. 10

Zjištěné	Více než 3 hodiny denně na internetu		Celkem
	ano	ne	
Vysokoškoláci	25	24	49
Pracující	15	39	54
Celkem	40	63	103

Tabulka č. 11

Očekávané	Více než 3 hodiny denně na internetu	
	ano	ne
Vysokoškoláci	19,029	29,971
Pracující	20,971	33,029

Tabulka č. 12

Očekávané	Více než 3 hodiny denně na internetu	
	ano	ne
Vysokoškoláci	1,874	1,190
Pracující	1,700	1,079

$H_0: P(X \cap Y) = P(X) * P(Y) \dots$ pro nezávislé jevy

$H_1: P(X \cap Y) \neq P(X) * P(Y) \dots$ pro závislé jevy

Testové kritérium:

$$TK = \chi^2 = 5,842$$

Kritická hodnota:

$$KH = \chi^2_{0,95}(1) = 3,841$$

$$\alpha = 0,05$$

Výsledek:

Jelikož testové kritérium nespadá do oboru kritických hodnot, potvrzujeme H_1 . To znamená, že dané jevy jsou na sobě závislé. Na základě hodnot, které jsou uvedené v tabulkách, můžeme tvrdit, že vysokoškolští studenti skutečně tráví internetovou komunikací denně 3 a více hodin spíše než pracující respondenti. Výsledek se mi zdá poměrně logický, neboť podle mého názoru mají vysokoškolští studenti více času být on-line než průměrný pracující člověk.

Hypotéza č. 4: Muži využívají internet ke komunikaci, i když jsou v práci/ve škole častěji než ženy.

Tabulka č. 13

Zjištěné	Komunikace přes internet ve škole/v práci		Celkem
	ano/občas	ne	
Muži	38	11	49
Ženy	35	19	54
Celkem	73	30	103

Tabulka č. 14

Očekávané	Komunikace přes internet ve škole/v práci	
	ano/občas	ne
Muži	34,728	14,272
Ženy	38,272	15,728

Tabulka č. 15

Očekávané	Komunikace přes internet ve škole/v práci	
	ano/občas	ne
Muži	0,308	0,750
Ženy	0,280	0,681

$H_0: P(X \cap Y) = P(X) * P(Y) \dots$ pro nezávislé jevy

$H_1: P(X \cap Y) \neq P(X) * P(Y) \dots$ pro závislé jevy

Testové kritérium:

$$TK = \chi^2 = 2,019$$

Kritická hodnota:

$$KH = \chi^2_{0,95}(1) = 3,841$$

$$\alpha = 0,05$$

Výsledek:

Zde na základě výpočtů potvrzujeme H_0 . Pomocí testu nezávislosti v kontingenčních tabulkách bylo zjištěno, že mezi danými jevy na hladině 5% neexistuje závislost. Na základě těchto údajů lze tedy tvrdit, že pohlaví výrazně neovlivňuje skutečnost, že bude člověk využívat internet ke komunikaci, i když je zrovna v práci či škole.

3 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Cílem této práce bylo zjistit, jaké jsou postoje vysokoškolských studentů a pracujících na problematiku internetové komunikace. Největší důraz byl kladen na rizika internetové komunikace – násilné chování na internetu a neporozumění plynoucí z faktu, že internet je víceméně anonymní prostředí, kde lidé nekomunikují tzv. tváří v tvář.

Dotazník vyplnilo celkem 103 respondentů a během výzkumu jsem se neseetkala s žádným problémem.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že více než 56% respondentů se minimálně jednou během internetové komunikace setkala s projevy kyberšikany. 13% těchto respondentů se rozhodlo tuto situaci nějakým způsobem řešit a 27% respondentů se rozhodlo násilné chování řešit v případě, že se opakovalo. Zbylých 59% respondentů uvedlo, že násilné chování jednoduše ignorovalo. Také mě nepřekvapilo, že více než 45% respondentů se násilné chování a urážky rozhodlo řešit tím způsobem, že toto chování začali agresorovi oplácet. Dále se respondenti snažili násilné chování řešit také tím, že se svěřili někomu blízkému. Tuto možnost volili především ženy, což jsem víceméně čekala.

Dále jsem zkoumala, zda byli respondenti někdy sami iniciátory násilného chování na internetu. Většina (tedy přibližně 65%) respondentů uvedlo, že nikoho prostřednictvím internetu nenapadlo. Podle mého názoru respondenti odpovídali většinou pravdivě, ale také se domnívám, že v některých případech si skutečnost, že někoho urazili či napadli, ani nemuseli uvědomit. Z výzkumu také vyplynulo, že nejméně často byli iniciátory násilného chování na internetu ženy a vysokoškolští studenti. Také mě zajímalo, zda se někdy respondenti setkali se vzájemným neporozuměním a hádkami během internetové komunikace s blízkou osobou. 47% respondentů uvedlo, že se s nedorozuměním setkává často a dalších 52% uvedlo, že občas.

Ve svém výzkumu jsem se také snažila zjistit, kolik hodin denně tráví průměrně respondenti internetovou komunikací. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že přibližně 41% respondentů denně komunikuje přes internet průměrně 1 – 3 hodiny. Pouze 8% všech respondentů uvedlo, že tráví internetovou komunikací denně více než 5 hodin. Dále mě také zajímalo, jaké komunikační prostředky jsou u respondentů nejoblíbenější. Nejvíce respondentů (44%) uvádělo sociální síť (Facebook) a to především z důvodu jeho rychlosti a bezplatnosti. Hned za Facebookem volili respondenti nejčastěji mobilní telefon, skype, icq komunikátor a pouze 2% patřila e-mailu.

Tento výzkum do jisté míry potvrdil moje očekávání a poukázal na fakt, že muži a ženy často odlišně vnímají problematiku internetové komunikace, což platí i pro vysokoškolské studenty a pracující respondenty.

4 ZÁVĚR

Cílem této práce bylo podrobněji seznámit čtenáře s problematikou internetové komunikace. Záměrem bylo poukázat na její specifika, pozitiva a především také negativa.

V teoretické části jsem se nejprve zaměřila na vymezení pojmu internet a také na jeho historický vývoj. Dále jsem se zmínila i o fenoménu dnešní doby – sociálních sítích. Náplní další kapitoly byla internetová komunikace, kde jsem se věnovala druhům této komunikace, jejím výhodám a nevýhodám. Zmínila jsem se zde i o anonymitě internetu – jak dokáže ovlivňovat chování lidí na síti. Další část patřila etiketě internetové komunikace. V této kapitole jsem se zmínila zejména o tom, že na síti často chápeme emoce druhých lidí nesprávným způsobem, za což může zejména skutečnost, že pro mnoho lidí je obtížné vyjádřit emoce pouze pomocí textu. Poslední kapitola teoretické části této práce pojednávala o nebezpečných jevech internetové komunikace. Zde jsem se zabývala kyberšikanou – jejími projevy, čím se liší od tradiční šikany a jak je možné jí předcházet. Další náplní této kapitoly byl stalking a kyberstalking. Zde jsem uvedla projevy stalkingu, typologii útočníků jaké dopady má na jeho oběti.

V praktické části jsem se zabývala především tím, jak se k problematice internetové komunikace staví studenti Univerzity Pardubice a pracující respondenti. Dále také jak se tyto postoje liší na základě pohlaví. Pro účely tohoto výzkumu jsem zvolila dotazníkové šetření. Výběrová skupina byla tvořena 103 respondenty ve věku od 19 do 33 let. Na konci praktické části jsem také statisticky ověřovala hypotézy, které se buď potvrdily či vyvrátily. Součástí této práce je také příloha v podobě již zmíněného dotazníku.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BURIANOVÁ, Barbora. *Jak se chováme on-line? Psychologie dnes*. Praha : Portál, 2000.
- DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, spol. s.r.o., 2001. První vydání. ISBN 80-7169-988-8
- FIELDOVÁ, Evelyn M. *Jak se bránit šikaně*. 1. vyd. Praha: Ikar, 2009. 311 s. ISBN 978-80-249-1176-2
- FRIDRICH, Martin. Netiketa. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.emag.cz/netiketa/>
- HANDL, Jan. Sociální sítě, to není jenom Facebook. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/socialni-site-to-neni-jenom-facebook/>
- HOLOUŠKOVÁ A KOL., Drahomíra. *Jak psát diplomové a závěrečné práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000. ISBN 80-7067-841-0
- Internet. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2012-12-02]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Internet>
- KAVALÍR, Aleš a Nina ROTTOVÁ. *Kyberšikana a její prevence: příručka pro učitele* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2012-12-20]. ISBN 978-80-86961-78-1.
- KOMZÁK, J. *Sociální vztahy na chatu* [online]. 14. 5. 1999. Dostupné z: http://komzak.webz.cz/old/skola/o_chatu.html
- KOPECKÝ, Kamil. *Moderní trendy v e-komunikaci*. Olomouc : Hanex, 2007. ISBN 978-80-857-8378-0
- KOPECKÝ, Kamil. KREJČÍ, Veronika. *Rizika internetové komunikace*. Olomouc: NET UNIVERSITY, 2010. ISBN 978-80-254-7866-0
- KUBEŠ, Radek. Sociální sítě nejsou jen Facebook. Podívejte se i na ty české. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: http://technet.idnes.cz/socialni-site-nejsou-jen-facebook-podivejte-se-i-na-ty-ceske-p4e-/sw_internet.aspx?c=A091017_234210_tec_reportaze_vse
- MALÝ, Ondřej, RYBKA, Michal. *Jak komunikovat elektronicky*. Praha : Grada, 2002. ISBN 10-80-247-0208-8
- NAVRÁTIL, Pavel. *S počítačem nejen k maturitě*. Bedihošť: Computer Media, 2002. ISBN: 80-86686-60-4

PLAMÍNEK, Jiří. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2706-6

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. Vydání první. ISBN 80-247-0858-2

PROKEŠ, Josef. *Člověk a počítač, aneb Svítání digitální kultury*. Praha : Sursum, 2000. ISBN 80-85799-82-0

ROGERS, Vanessa. *Kyberšikana: pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. 1. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-984-2

SATRAPA, Pavel. Netiketa. In: [online]. [cit. 2012-12-15]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/netiketa/>

Sociální síť. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. ID 484536064. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2012-03-29 [cit. 2012-03-31]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Socialni_sit

Šikana a kyberšikana [online]. 2009. Dostupné z: <http://proti-sikane.saferinternet.cz/sikana-a-kybersikana>

ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet: děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.

VÁGNEROVÁ, Kateřina. *Minimalizace šikany: Praktické rady pro rodiče*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-611-7

PŘÍLOHA

Příloha - dotazník

Dobrý den,

studuji posledním rokem obor humanitní studia a před sebou máte dotazník, který byl vytvořen proto, abych zjistila, jak se vysokoškolští studenti i ostatní respondenti staví k problematice internetové komunikace (především k jejím rizikům). Dotazník je anonymní a ráda bych Vás také poprosila, abyste při jeho vyplňování byli co nejvíce upřímní.

1. **Jste:** muž/ žena

2. **V současné době (vyberte):** studuji/ nestuduji (pracuji)

3. **Váš věk:**

4. **Stalo se vám už někdy, že vás někdo opakovaně napadal či urážel prostřednictvím internetu?**
 - a) ano, jednou
 - b) ano, stalo se mi to vícekrát
 - c) ne (přejděte k otázce č.7)

5. **V případě, že jste se osobně setkal/a s kyberšikanou, začal/a jste tuto situaci nějak řešit?**
 - a) ano
 - b) ano, ale pouze v případě opakovaných útoků
 - c) ignoroval/a jsem to (přejděte k otázce č. 7)

6. **Jak jste se tuto situaci snažili vyřešit?**
 - a) urážky jsem agresorovi oplatil/a
 - b) urážky jsem ignoroval/a
 - c) na urážky jsem nereagoval/a, ale svěřila jsem se s tím blízké osobě
 - d) jinak – napište jak

- 7. Byl/a jste někdy sám/sama tím, kdo někoho napadl či urážel přes internet?**
- a) ano
 - b) ano, ale jen výjimečně
 - c) ne
- 8. Stalo se vám někdy, že jste se při komunikaci přes internet (ICQ, facebook) se svým kamarádem/partnerem špatně pochopili?**
- a) ano, často
 - b) občas ano
 - c) ne
- 9. Myslíte si, že komunikace přes internet může vést snadněji k hádce než komunikace reálná?**
- a) ano
 - b) ne
 - c) jiná odpověď (napište)
- 10. Kolik hodin denně strávíte průměrně internetovou komunikací? (na sociálních sítích a chatech)**
- a) méně než hodinu
 - b) 1 – 3 hodiny
 - c) 3 – 5 hodin
 - d) více než 5 hodin
- 11. Komunikujete s někým prostřednictvím internetu, i když jste zrovna v práci/ve škole?**
- a) ano, pravidelně
 - b) občas
 - c) ne
 - d) jiná odpověď (napište)

12. Přes jaké komunikační prostředky nejčastěji komunikujete se svými kamarády?

- a) mobil
- b) facebook a další sociální sítě
- c) icq
- d) skype
- e) e-mail

13. V čem vidíte výhody komunikačního prostředku, který jste zvolili v předchozí otázce? (stručně odpovězte)

Děkuji Vám za trpělivost při vyplňování dotazníků.