



národní
úložiště
šedé
literatury

Závěrečná zpráva

Dlouhá, Marie
2015

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-202673>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 19.04.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz.

STOP KYBERNÁSILÍ

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA KVALITATIVNÍ ANALÝZA

VÝSLEDKŮ VÝZKUMU KYBERNÁSILÍ NA ŽENÁCH A MUŽÍCH

MARIE DLOUHÁ



TIRÁŽ:

Projekt:

Stop kybernásilí na ženách a mužích

(Zpráva se sekundární analýzy kvalitativních rozhovorů)

Marie Dlouhá

Sociologický ústav AV ČR, v.v.i. Praha, 2015

Norway Grants, program Dejme (že)nám šanci Číslo projektu: 505

Realizátor projektu: Gender Studies, o.p.s.

OBSAH

1. Úvod	4
1.1. Definice kyberšikany/kybernásilí	4
1.2. Metodologie	5
2. Analytická část.....	10
2.1. Organizace textu.....	10
2.2. Osoby se zkušeností s kybernásilím.....	11
2.2.1. Způsoby užívání internetu	11
2.2.2. Sociální okolí.....	14
2.2.3. Vzdělávání	18
2.2.4. Zkušenost s kybernásilím	20
Definice kybernásilí z pohledu těch, kteří zažili kybernásilí	20
Případy kybernásilí	22
Pachatelé a pachatelky.....	23
Příčiny kybernásilí	25
Co osoby, které zažily kybernásilí, vnímaly jako nejproblematictější	26
Řešení a chyby v řešení	32
2.3. Policie	41
2.3.1. Definice kybernásilí a cílové skupiny	42
2.3.2. Typy kyberkriminality, pachatelé/ky	44
2.3.3. Překážky	47
2.3.4. Řešení.....	50
2.4. Neziskové organizace a ostatní aktéři	52
2.4.1. Definice kybernásilí	53
2.4.2. Typy kybernásilí.....	54
2.4.3. Řešení.....	57
3. Závěr.....	65
4. Použitá literatura.....	65

1. ÚVOD

Tato závěrečná zpráva shrnuje výsledky z kvalitativního výzkumu realizovaného v rámci projektu [Stop kybernásilí na ženách a mužích](#) organizace Gender studies, o.p.s. Výzkumná část projektu se soustředila na tři cílové skupiny, dle nichž byly orientované následující výzkumné aktivity:

- Předvýzkum s osobami, které zažily kybernásilí, o tom, jak situaci řešily, identifikace bariér, které jim ztěžovaly/znemožňovaly řešit situaci.
- Výzkum se zástupci a zástupkyněmi policejních složek, kdo se problematikou zabývají, identifikace problematických oblastí, identifikace příkladů dobré praxe.
- Výzkum zaměřený na NNO, které se oblastí kyberšikany zabývají, identifikace problematických oblastí z jejich perspektivy.¹

Projekt Stop kybernásilí na ženách a mužích vychází ze současné situace v ČR, kdy je většina výzkumů a opatření v oblasti kybernásilí věnovaná lidem mladším 18 let. Projekt (a také výzkum) se snažil na tuto situaci kriticky reagovat, a proto cílil na skupinu starších 18 let, bez specifikace dalších charakteristik (vzdělání, pohlaví).

1.1. DEFINICE KYBERŠIKANY/KYBERNÁSILÍ

Kyberšikana se obecně definuje jako šikana nebo obtěžování realizované prostřednictvím elektronických prostředků (Burton and Mutongwizo, 2009). Často je definovaná také skrze nástroje, které využívají agresori/ky s cílem poškodit ostatní – e-maily, telefony, SMS zprávy, instant messaging, pomlouvačné weby apod. (Burton and Mutongwizo, 2009) Definována bývá také svým charakterem – opakovaným a dlouhodobým trváním. (Smith et al., 2008)

Kyberšikana a kybernásilí bývají často užívány jako termíny shodné. Přitom někteří autoři/autorky upozorňují na to, že kyberšikana je pouze určitým druhem internetového násilí, typického spíše pro skupinu dětí mladších 18 let (E-bezpečí, 2009). Proto jsme se ve výzkumu

¹ Definice klíčových aktivit viz stránky projektu [http://www.genderstudies.cz/aktivita/projekt.shtml?cmd\[2828\]=x-2828-2421622](http://www.genderstudies.cz/aktivita/projekt.shtml?cmd[2828]=x-2828-2421622).

rozhodli² použít zastřešující termín kybernásilí. Využili jsme nejobecnější definici, která by mohla zahrnout nejširší spektrum činů, které se odehrávají v prostředí internetu:

„Kybernásilí je takové chování online, které má vést nebo vede k vyvedení jedince z rovnováhy (psychické, fyzické, nebo emoční).“ (Herring, 2002)

1.2. METODOLOGIE

Na základě výše uvedených cílů jsme v rámci kvalitativního výzkumu identifikovali 3 cílové skupiny, se kterými byly prováděny kvalitativní polostrukturované rozhovory. Jednalo se o osoby s osobní zkušeností s kybernásilím, zástupce/kyně policie a zástupce/kyně neziskových organizací a ostatních aktérů, kteří mají co dočinění s identifikací a řešením problému kybernásilí. Sběr dat probíhal mezi dubnem a srpnem roku 2015, analýza dat v průběhu srpna 2015. Přesnější údaje o složení a velikosti vzorku uvádím v následujících řádcích, specificky pro každou skupinu zvlášť. Skupiny byly často úžeji definované, než v obecných cílech projektu.

A) osoby, které zažily kybernásilí

Osoby, které mají osobní zkušenost s kybernásilím, jsme oslovovali na základě inzerátu distribuovaného nejrozličnějšími kanály – přes Facebook, na stránkách neziskových organizací, přes známé, na českých univerzitách apod. Snažili jsme se o co největší diverzitu kanálů. V inzerátu jsme jmenovali konkrétní činy, které zahrnujeme pod kybernásilí. V jejich definování jsme vycházeli z příručky Člověka v tísní a Pedagogicko-psychologické poradny Plzeň (Kavalír, 2010). Zároveň jsme kladli důraz na to, že se musí jednat o činy, které působí na psychickou, fyzickou, nebo emoční rovnováhu člověka (viz definici kybernásilí v kapitole 1.1.). V inzerátu bylo na základě výše uvedených zdrojů uvedené, že pro výzkum sháníme lidi s následujícími zkušenostmi:

Text inzerátu:

Při užívání internetu, mobilních telefonů a dalších elektronických zařízení dochází běžně k mnohým negativním jevům. Pokud se Vám někdy stalo např. že:

- *se za Vás na internetu/prostřednictvím mobilu někdo vydával?*

² Výzkumná zpráva je psána ve třetí osobě, protože celý výzkum probíhal ve tříčlenném týmu.

- *někdo Vaším jménem posílal zprávy, fotografie ostatním a Vám to bylo nepříjemné?*
- *se někdo naboural do vašeho účtu a zneužil vašich osobních informací?*
- *Vás někdo obtěžoval nebo pronásledoval prostřednictvím internetu, mobilního telefonu?*
- *někdo publikoval na internetu Vaše osobní informace/fotografie a Vám to bylo nepříjemné?*
- *si z Vás na internetu někdo dělal nepříjemnou legraci, nebo Vás pomlouval?*
- *že Vás někdo prostřednictvím internetu/mobilního telefonu vydíral?*
- *Vás na internetu někdo napadal kvůli vašemu náboženskému vyznání, sexuální orientaci, pohlaví, věku, nebo jinak diskriminoval?*
- *prostřednictvím internetu či mobilu na Vás někdo vyvíjel sexuální nátlak či využil elektronických médií k Vašemu sexuálnímu zneužití?*
- *Případně zažil/a jste na internetu něco jiného, co Vám způsobovalo psychické nepohodlí?*

Doplněna byla také informace, že hledáme respondenty/ky starší 18 let a že výzkum bude honorovaný.

Na základě inzerátu jsme registrovali všechny příchozí nabídky na účast ve výzkumu. Od přihlášených jsme vyžadovali podrobnější popis negativní události, na jejímž základě se do výzkumu přihlásili. Z celkových cca 25 přihlášených respondentů a respondentek se nakonec uskutečnilo 13 rozhovorů. Respondenty a respondentky, kteří/které se nakonec účastnili výzkumu, jsme vybírali dle saturace vzorku (snažili jsme se o pestrost vzorku, opakující se příběhy jsme po vyčerpání tématu odmítali), dle pestrosti geografické příslušnosti respondenta/ky, dle pohlaví a věku. Kontrolovali jsme také, zda jejich profil odpovídá požadovaným kritériím (čin se odehrál ve věku 18 let a více). Z výzkumu byly vyřazeny ty osoby, které byly veřejně a mediálně známé, a to z toho důvodu, že by mohly představovat extrémní případy ve zkoumané problematice. S některými respondenty/kami se nepodařilo dohodnout osobní schůzku (nejčastěji přestali reagovat na zprávy). Rozhovory s mimopražskými respondenty a respondentky se většinou odehrávaly přes internetové volání.

Ve skupině osob, které mají s kybernásilím osobní zkušenost, bylo ve výzkumu zastoupeno 8 žen a 5 mužů ve věku 22–50 let, průměrný věk respondentů a respondentek byl přibližně 34 let. 7 respondentů a respondentek bylo z Prahy, ostatní byli mimopražští. Nejčastější vzdělání respondentek a respondentů byla dokončená VŠ (10), ostatní měli SŠ s maturitou. Mezi nejvíce zastoupené případy (8), které byly podnětem k přihlášení se do výzkumu, byly útoky na základě politického, náboženského či sexuálního přesvědčení, nebo útoky na osoby, které aktivně zastávaly práva těchto skupin (aktivisté/ky). Zde se většinou jednalo o neznámého pachatele/ku, nebo útok celé skupiny. V ostatních případech se skrze kybernásilí řešily osobní spory, nejčastěji postpartnerské či postpřátelské spory, nebo konkurenční boj.

Mezi možná omezení vzorku považujeme samovýběr respondentů a respondentek, který mohl ovlivnit závěrečnou podobu výsledků. Zároveň se jednalo o samovýběr na základě finanční motivace, v jednom případě bylo vidět, že finanční motivace byla pro respondenta zásadním důvodem na výzkumu participovat. V tomto případě bylo nutné při rozhovoru kriticky reagovat na výpovědi, které respondent upravoval tak, aby dosáhl odměny. Dále mohla strukturu vzorku ovlivnit také distribuce inzerátu přes známé a kontakty známých. Důsledkem mohlo být například převažující vysokoškolské vzdělání většiny respondentů/ek, nebo také fakt, že většina ze zmiňovaných činů byly útoky na náboženské vyznání, sexuální orientaci apod. Fakt, že se do výzkumu jako takového hlásilo více žen, než mužů a že ve finální podobě je také více žen zastoupeno, lze interpretovat dvojím způsobem. Zaprvé by se mohlo jednat o to, že se v kyberprostoru obecně mají s kybernásilím osobní zkušenost spíše ženy. Druhou interpretací by mohlo být to, že ženy častěji identifikují nepříjemné jevy v kyberprostoru jako ohrožující jejich osobní integritu a tedy jako důvod přihlásit se do výzkumu.

B) zástupci a zástupkyně policie

Zástupci/kyně policie byli oslovoováni oficiální cestou, pod hlavičkou Gender studies, o.p.s. Informační e-mail, kterým jim byl zaslán, představoval projekt, v rámci kterého byl výzkum prováděn. V e-mailu jsme následně žádali Policii ČR o spolupráci, předestírali, že nás zajímají zejména typy případů kybernásilí, které se v ČR řeší, a postupy, které se při

řešení využívají. Byli jsme si vědomi citlivosti dat, o která se jedná, a proto jsme upozorňovali, že s informacemi z výzkumu bude nakládáno jako s důvěrnými. Kontakty na zástupce/kyně policejních složek jsme hledali zejména na základě účasti zástupců/kyň daných složek na konferencích věnujících se prevenci kybernásilí. Jednalo se zejména o zástupce/kyně oddělení tisku a prevence Policie ČR. Oslovovaný vzorek byl dále doplněn o další zástupce/kyně oddělení tisku a prevence. Tito zástupci a zástupkyně byli kontaktováni nejprve e-mailem, následně telefonicky. Ochota participovat na výzkumu byla velmi nízká. Setkávali jsme se s následujícími problémy, které vedly buď k odmítnutí rozhovoru, nebo ke znemožnění realizace výzkumu. V první řadě se jednalo o obavu z vyzrazení tajných informací, které by se mohly týkat postupů, které policie využívá v případech řešení a potírání kybernásilí. Obava byla také z toho, že by mohly být zjištěné informace zneužity agresory/kami kybernásilí k vymýšlení důmyslnějších a hůře odhalitelných praktik. Některé složky policie souhlasily pouze s dotazníkovým typem výzkumu, tj. byli ochotni vyplnit zaslané otázky, ale nechtěli se účastnit osobního rozhovoru. Důvodem byly jak časové dispozice policie, tak větší kontrola nad uváděnými odpověďmi. V tomto případě mohly odpovědi projít oficiálním schválením a kontrolou od příslušného útvaru.

Celkově bylo osloveno okolo 25 příslušníků/ic nebo oddělení policie, pouze 4 oddělení souhlasila s provedením rozhovoru. V rámci jednoho oddělení policie jsme však prováděli rozhovory s více osobami najednou, celkově tedy proběhly rozhovory přibližně s 10 příslušníky či příslušnicemi policie. Jednalo se o zástupce a zástupkyně jak krajských, tak obvodních organizačních složek policie, převážně z krajských měst. V jednom případě nebylo možné rozhovor z důvodů obavy o únik informací nahrávat. V jednom případě jsme dostali k výstupům zpětnou vazbu, na základě připomínek v rámci této zpětné vazby jsme výzkumnou zprávu upravili.

Problémy se sdílením informací mohou být jedním ze zjištění výzkumu o pozici a přístupu Policie ČR v oblastech kybernásilí (více viz kapitulu 2.2), ovlivněna tak byla i samotná závěrečná podoba dat. Výsledky výzkumu tak pravděpodobně pokrývají jen určitý segment přístupu tohoto aktéra (policie) ke kybernásilí. Obtížná dostupnost podobných dat na druhou stranu znamená poměrně unikátní vhled do problematiky.

C) zástupci a zástupkyně neziskových složek a ostatní aktéři, kteří hrají roli v oblasti kybernásilí

Skupina, kterou jsme původně definovali jako zástupce a zástupkyně neziskových organizací, byla na základě výzkumných rozhovorů a na základě analýzy prostředí rozšířena o další experty/ky a zástupce/kyně organizací, které se problematikou kybernásilí zabývají. Tipy na vhodné respondenty a respondentky z řad expertů a expertek jsme dostávali jak od osob s osobní zkušeností s kybernásilím (ty odkazovaly na osoby, které se tématem zabývají), tak i od neziskových organizací a dalších oslovených subjektů. Neziskové organizace ve výzkumu nefigurovaly vždy jen v roli expertní, ale také jako ti, kteří se s kybernásilím osobně setkali. Jednalo se totiž o organizace, které v některých případech pomáhaly těm, kteří mají s kybernásilím osobní zkušenost z důvodů náboženského přesvědčení, rasy, genderu apod., nebo aktivisté/ky tyto skupiny zastupující. Proto se samy stávaly terčem útoků. Jejich příběhy tak byly zařazeny do obou částí (osoby, které zažily kybernásilí, i neziskové organizace). Jak neziskové organizace, tak zástupci a zástupkyně expertů/ek a ostatních institucí věnujících se kybernásilí se ne vždy zaměřovali primárně na skupinu osob starších 18 let. Bylo tomu zejména z toho důvodu, že téma kybernásilí je v ČR řešeno ve většině případů u skupiny dětí, případně adolescentů. Jejich zkušenosti jsme se rozhodli využít nejen proto, abychom pochopili, proč se téma kybernásilí definuje jako téma „dětské“. Bylo tomu také díky tomu, že v ČR obecně neexistuje příliš organizací věnujících se lidem starším 18 let. Organizace zaměřené na mladší tím pádem disponují ojedinělým know how v dané problematice, samozřejmě se musí brát v potaz odlišný věk cílové skupiny. Z jejich činnosti lze čerpat i případy dobré praxe a prevence kybernásilí, které ovšem potřebují revizi pro starší skupinu.

Vzorek se u této skupiny sestával ze 4 zástupců nebo zástupkyň neziskového sektoru – organizací řešících prevenci kybernásilí a organizací, které pracují s osobami, které zažily kybernásilí (kybernásilí nemuselo být jejich výlučným zaměřením, jednalo se z velké části o organizace, které řešily kybernásilí pouze jako jednu z forem násilí). Ve skupině ostatních expertů/ek byli zastoupeni členové a členky akademické obce řešící toto téma, zástupci/kyně státní správy a v neposlední řadě zástupci/kyně technologických firem

(poskytovatelů webových služeb), kteří se v nějaké rovině (prevence, řešení případů) tímto tématem zabývají. V součtu proběhlo 5 rozhovorů zařazených do kategorie ostatní. Spolu s neziskovými organizacemi se tak jednalo o 9 rozhovorů v této skupině.

Kontaktování v této skupině probíhalo tak, že jsme vytipovali neziskové organizace, které se zabývají problematikou kybernásilí. Podmínkou nebylo hlavní zaměření na kybernásilí, mohlo se jednat i o jednu z jejich činností. Vytipování proběhlo na základě expertních znalostí problematiky a také na základě kontaktování v průběhu konferencí zaměřujících se mimo jiné na kybernásilí. Neziskových organizací bylo osloveno přibližně 10. Akademici/čky, zástupci/kyně technologických firem a ostatní experti/ky byli osloveni na základě doporučení.

2. ANALYTICKÁ ČÁST

Rozhovory se všemi třemi skupinami byly přepsány a podrobeny obsahové tematické analýze. Tato kapitola je věnovaná zjištěním z analýzy rozhovorů. V textu jsou uváděny kurzívou citace z rozhovorů. Všechny jsou anonymizovány, u většiny z nich jsou uváděny pseudonymy komunikačních partnerů/ek. Citace z rozhovorů byly gramaticky upraveny z etických důvodů (možné poškození respondentů/ek).

2.1. ORGANIZACE TEXTU

Analytická část této výzkumné zprávy je rozčleněna do kapitol dle zjištění pro jednotlivé skupiny – osoby, které zažily kybernásilí, zástupci/kyně neziskových organizací a policie. Kapitoly je třeba číst jako názory a zkušenosti, které má ta daná skupina. Tj. názory na roli policie v řešení případů kybernásilí v kapitole věnující se analýze výpovědí osob s osobní zkušeností s kybernásilím je nutné číst jako připomínky a názory těch, kteří zažili kybernásilí na práci policie, nikoliv jako hodnocení práce policie z pozice výzkumníka/výzkumnice.

Každá kapitola věnující se jedné ze skupin respondentů/respondentek je uvedena shrnutím tematických okruhů, které jsme využili v polostrukturovaných scénářích rozhovoru. Tyto tematické okruhy strukturují také základní zjištění výzkumu – podle nich jsou pojmenované jednotlivé podkapitoly. Jednou ze zkoumaných oblastí byl také genderová analýza výpovědí, té

je věnován samostatný dokument s názvem Genderová analýza: Projekt Stop kybernásilí na ženách a mužích. Kapitoly jsou vždy v závěru doplněny tabulkou se stručným shrnutím základních zjištění. Za tabulkou jsou uvedena v bodech doporučení, na jejichž základě by bylo možné zlepšit stávající situaci. Doporučení jsou zaměřená jak na zástupce a zástupkyně zkoumaných složek, tak na možné legislativní a další úpravy. Doporučení se v textu mohou opakovat – pokud vyplývají stejná doporučení z rozhovorů s různými aktéry, ukazuje to na jejich význam.

2.2. OSOBY SE ZKUŠENOSTÍ S KYBERNÁSILÍM

Rozhovor s osobami, které zažily kybernásilí, se zaměřoval na následující témata: způsoby využívání internetu, mobilních telefonů a jiných druhů elektronické komunikace, zakotvenost respondenta/ky v sociálních vztazích. Zařazeny byly také otázky zjišťující to, kde respondenti/ky hledají informace o kybernásilí. Žádali jsme je o popis negativní události v kyberprostoru, na jejímž základě se přihlásili/y do výzkumu, a o sociodemografické údaje.

2.2.1. ZPŮSOBY UŽÍVÁNÍ INTERNETU

Tematický blok nazvaný *Způsoby užívání internetu* se zaměřoval na to, jakou roli hraje internet, mobilní telefony a ostatní elektronické komunikační nástroje v běžném životě osob, které byly vystaveny kybernásilí. Cílem bylo identifikovat to, zda může být kybernásilí spojeno například s rizikovým užíváním internetu, nedostatečným zabezpečením na internetu a na mobilních telefonech, nebo s určitým typem užívání internetu (ku příkladu by mohli být kybernásilím více ohroženi ti, kteří internet používají velmi často, komunikují zde s neznámými lidmi apod.).

Jak se ukázalo, kybernásilí nebylo spojeno konkrétně s určitým způsobem užívání internetu, nebo se způsobem elektronické komunikace. Mezi respondenty/kami ale nebyl nikdo, kdo by na internetu trávil celé dny, ani nikdo, kdo by s internetem neuměl prakticky zacházet. Většinou se jednalo o uživatele, nebo uživatelky, kteří/ktelé používali internet k práci a ke komunikaci s přáteli. Obecně byli ve svém přístupu k zabezpečení velmi podobní respondentům/kám z první vlny výzkumu (projekt Gender studies, o.p.s. [Online bezpečně: gender a bezpečnost na](#)

[internetu](#)). Nevníмали, že by byli na internetu nějak zvlášť ohroženi, nepovažovali tedy za nutné mít speciální bezpečnostní opatření. Části z nich se přístup změnil v okamžiku, kdy v kyberprostoru zažili negativní událost – zmiňovaný případ kybernásilí. V tom momentě si například zabezpečili svoje účty dvoukrokovým ověřením (heslo a číselný kód zasílaný přes SMS) apod.: *Po tom útoku mám zabezpečený Facebook. Mám udělanou dvojí identifikaci tak, že když se někdo přihlašuje na můj Facebook, tak mi přijde na telefon ověření.* (Aneta)

Skupinou, která se ukázala jako v kyberprostoru více ohrožená kybernásilím, byli tzv. aktivisté a aktivistky – lidé, kteří byli na internetu aktivní ve smyslu obrany sexuálních, rasových či jiných menšin. Jednalo se o ty, kteří buď v kyberprostoru sami aktivně působili – publikovali veřejně články, nebo komentáře na obranu těchto skupin, nebo se jednalo o zástupce/kyně organizací, které se těmito tématy zabývají. V podobné situaci byli i ti, kteří sice sami aktivisté či aktivistky nebyli, ale byli příbuzní či přátelé někoho, kdo se v kyberprostoru angažoval. Příkladem může být Jana, která se podívovala, že si agresori/ky vybrali pro zneužití osobních informací právě ji: *„Překvapilo mě, že si vybrali zrovna mě, protože jsem nebyla zrovna aktivní, když to porovnám s různými aktivisty. Možná chtěli najít něco kompromitujícího na mého partnera (který byl aktivistou).“*

V rozhovorech jsme se také zaměřovali na otázku toho, do jaké míry se respondenti/ky cítí na internetu bezpečně. Dle očekávání se objevovaly různé názory, více či méně závislé na negativní zkušenosti s kybernásilím, kterou dotazovaní a dotazované zažili. Respondenti/ky by se dali zařadit do dvou skupin. Na ty, u kterých dominovaly obavy, a na ty, kteří sice také obavy měli, ale nepřipouštěli si je. O absolutním pocitu bezpečí nemluvil nikdo. Ti, kteří si obavy nepřipouštěli, ve velké míře zmiňovali, že internet musejí běžně užívat, například k práci (časté to bylo zejména ve skupině „aktivistů“ a „aktivistek“). Pokud by se tedy nechali obavami ovládnout, nemohli by běžně vykonávat svoje aktivity a práci. Pocit nebezpečí v kyberprostoru vnímali jako nezbytnou součást tohoto prostředí, charakteristiku, která je typická pro současnou dobu:

T³: *Zajímalo by mě, jestli se na internetu cítíte v bezpečí?*

³ Písmeno T v citacích označuje tazatele/ku, R pak je respondent, nebo respondentka.

R – Jana: *Snažím se to moc neprožívat, jinak bych tam nemohla chodit vůbec. Ale myslím si, že je to stejné, jako když jsou na ulicích kamery, o kterých nevím.*

Mezi respondenty a respondentkami ale byli také ti, kteří – zejména díky zažitému případu kybernásilí – vnímali nebezpečí intenzivně. Stejně tak jako ti, kteří si nebezpečí nepřipouštěli, ale potřebovali internet k práci, či komunikaci. Právě proto, že si nebezpečí připouštěli (často na základě prožitého kybernásilí), snažili se mu vyhnout skrze speciální opatření a to nejen technologická. Některé z respondentů/ek negativní událost poznamenala natolik, že se obecně snažili skrze internetové prostředí neposílat žádné osobní a tedy případně zneužitelné informace. Příkladem je výpověď Anety: *Když si něco píše (na internetu) s příbuznými, tak to hned mažeme.* (Aneta) nebo Bědy: *E-mailový komunikaci vůbec nevěřím, takže hraju s otevřenými kartami.* (myslí tím to, že si je vědom, že jakákoliv jeho komunikace na internetu může být čtena třetí stranou). Běda dále uvedl: *Důvěrný informace, ty e-mailem neposílám, a když chci něco řešit důvěrně, tak to řeším po telefonu.* Jiní měli s užíváním média, skrz které došlo k negativní události, spojené negativní pocity: *Doted' mám lehce trauma. Už jsou to 4 roky, ale jsem radši, když si mě nikdo nevšímá. Jsem radši, když mi nikdo nevolá. Mám z toho, nepříjemný pocity.* (Pavla)

Celkově je tedy na základě analýzy možné říci, že se s kybernásilím setkávají primárně lidé, kteří jsou běžnými uživateli internetu. Nebyla zde žádná patrná souvislost s příliš častým, nebo málo častým užíváním internetu. Specificky ohroženou skupinou jsou aktivisté a aktivistky. Lidé s osobní zkušeností s kybernásilím (podobně jako běžní uživatelé a uživatelky, kteří kybernásilí nezažili) před tím, než se stali cílem kyberútoků, nevěnovali příliš pozornosti zabezpečení internetových a telefonních účtů. Změna přišla s osobní zkušeností s kybernásilím, která vedla k tomu, že přestávali vnímat kyberprostor jako bezpečné místo a přizpůsobovali tomu své chování. S pocitem nebezpečí byly spojeny i stavy psychické nepohody až paranoidního strachu.

Doporučení:

- Vytvořit kampaň na zvýšení povědomí o aktuálnosti tématu kybernásilí mezi dospělými, kampaň by měla být zacílená na běžné uživatele a uživatelky, případně speciálně na skupinu aktivistů/ek;
- kampaň by se měla zaměřovat na zásady bezpečnosti užívání internetu a mobilních telefonů. Tyto informace je možné šířit i jinými způsoby než kampaní (například webové stránky apod.);
- v rámci osvětových aktivit by bylo vhodné zdůraznit, kde (např. odkaz na psychologické poradny) a jakým způsobem je možné řešit negativní pocity a problémy spojené se zkušeností s kybernásilím.

2.2.2. SOCIÁLNÍ OKOLÍ

Druhá část rozhovorů se týkala toho, jakou roli hraje sociální okolí v okamžiku, kdy někdo zažije kybernásilí. Primárně nás zajímalo to, zda můžeme hledat souvislosti mezi sociální izolací, introverzí nebo naopak extravertizací a tím, že se dané osoby osobně setkají s kybernásilím. K zjištění těchto cílů sloužily otázky zaměřené na druhy sociálních vazeb v kyberprostoru – zda se zde komunikuje s přáteli z kontaktu tváří v tvář, nebo zda se kyberprostor využívá k vytváření a udržování nových kontaktů. Mohli jsme tak zjistit, zda se obecně kybernásilí, nebo konkrétně určité případy kybernásilí, jejich prožívání a řešení neváže se specifickým druhem sociálních vazeb, které mají uživatelé a uživatelky internetu. Zároveň nás také zajímalo, jakým způsobem může sociální okolí sloužit jako zdroj podpory v okamžiku, kdy se někdo osobně setká s kybernásilím. Zkoumali jsme také to, zda hraje v případech řešení kybernásilí větší roli sociální okolí, nebo oficiální instituce. Mezi oficiální instituce spadaly ostatní subjekty, které jsme ve výzkumu zkoumali – zejména policie a neziskové organizace. Mezi omezení tohoto bloku otázek můžeme počítat to, že se jedná o sebehodnocení situace jednotlivými respondenty a respondentkami. Výsledky tak neukazují, zda respondenti a respondentky jsou či nejsou oblíbeni v kolektivu, ale to, jak svoje postavení sami hodnotí a jak ho spojují s konkrétními činy kybernásilí.

Jak již bylo řečeno v předchozí kapitole, specifickou skupinou mezi osobami, které zažily kybernásilí, byli aktivisté a aktivistky. Byli mezi ně počítáni nejen ti, kteří se aktivismem živí, ale i ti, kteří v kyberprostoru „pouze“ vyjadřují svoje názory. Jejich postavení se odlišovalo od ostatních osob se zkušeností s kybernásilím i v oblasti sociálních vztahů. Být aktivní ve veřejném prostoru pro tuto skupinu znamenalo mít velký počet přátel, zejména těch internetových. Jednalo se o kontakty, se kterými diskutovali především na sociálních sítích, spojení byla tedy spíše povrchnějšího charakteru. Příkladem může být případ Cyrila, který využíval ke komunikaci s tímto druhem přátel například Twitter: *Na Twitteru je to jiný. Jsou to spíše technologický lidé a Twitter mám spíše jako zdroj informací. Tam znám menšinu – možná pětinu lidí, se kterými jsem ve spojení.* Aktivismus obsahoval komunikaci jak s neznámými příznivci, tak s neznámými odpůrci. Aktivisté/ky většinou považovali za vhodné reagovat na příspěvky z obou stran. Některé z internetových přátelství přecházely i do kontaktu tváří v tvář. Nedá se však říci, že aktivisté/ky s hodně internetovými přáteli byli lidé obecně extrovertní. Velká část z těch on-line aktivních byla v kontaktu tváří v tvář spíše introvertní, kladli důraz na méně významnějších přátel. U některých z nich komunikace on-line nahrazovala komunikaci tváří v tvář: *Často vystupuju ve veřejném prostoru. A to má na mě ten vliv, že se snažím stahovat. A díky tomu se snažím omezovat i ty osobní kontakty. Předtím jsem byl pořád někde, měl spoustu kamarádů a tak... Teď se s lidmi nestýkám tak často. Jsem unavený z těch sociálních kontaktů.* (Petr) Podobně i skupina osob, které zažily kybernásilí – neaktivistů/ek preferovala kontakt s bližšími přáteli.

Komunikace s neznámými lidmi na internetu tedy nebyla považovaná za tolik důležitou, na druhou stranu ale nebyla výjimečnou. Respondenti a respondentky se seznamovali například skrze zájmové skupiny (výuka jazyka), nebo skrze podobné společenské názory:

T: *Říkala jste, že se i seznamujete na tom internetu, že tam navazujete kontakty... A to jsou lidi, které vůbec neznáte?*

R – Soňa: *To jsou lidi, se kterými máme společné témata.*

...

T: *A jak vypadá takové seznamování?*

R – Soňa: *No tak je to různý. Někdy to bylo prostě tak, že se hodně zajímám a angažuji v protirasistických věcech, ve feminismu a tak, tak dost často se tam diskutuje o těchto tématech. A potom, když jsme se s někým o tomhle bavili déle, tak jsme se pak setkali osobně. Šli jsme na nějakou akci společně.*

Respondenti a respondentky se ale neseznamovali s kýmkoliv, kdo je na internetu oslovil. Většinou hrála roli důvěryhodnost stránek, na kterých se seznamovali, shoda názorů, nebo společní kamarádi/ky s tím, kdo je oslovil. Seznamování se s neznámými lidmi na internetu ale nebylo pravidlem, někteří se mu zcela vyhýbali.

Celkově tedy z rozhovorů nevyplývalo, že by měla přílišná introverze spojitost s tím, že se jedinec osobně setkal s kybernásilím. Mezi těmi, kteří osobně zažili kybernásilí, nebyli takoví, kteří by se vnímali jako samotářští, bez sociálních kontaktů, na které by se mohli obrátit. Nebyli tam ani tací, kteří by většinu svých důležitých sociálních vazeb měli na internetu, tj. ti, kterým by chyběla sociální opora v kontaktu tváří v tvář. Někteří z respondentů/ek se ale označovali za introvertnější v kontaktu tváří v tvář. Internet pro ně pak býval místem, kde neměli tolik zábran, a proto častěji vyslovovali svoje názory veřejně. Z hlediska extroverze byla spojena větší veřejná aktivita (zejména aktivismus) s faktem, že se dotazovaní/é osobně setkali s kybernásilím.

Součástí části týkající se sociálních vztahů byly i otázky na to, na koho by osoby, které zažily kybernásilí, obrátily v případě nesnází. Nejčastěji byli jmenováni přátelé z kontaktu tváří v tvář (jak již bylo řečeno, ti pro ně byli klíčoví) a často také rodina. Rodinní příslušníci/e byli ale naopak v některých případech zmiňováni jako ti, kterým je lepší o negativní zkušenosti spíše neříkat, protože by měli až příliš velkou obavu: *S rodinou nic moc neřeším, protože moji rodiče, zejména matka, je úzkostlivá. Tak že jí to radši neříkám, aby se zbytečně nenervovala.* (Marek) Instituce zaznívaly až jako sekundární podpora, na kterou by se respondenti/ky obrátili v případě nesnází. Ukazovaly se jako podstatné v okamžiku, kdy došlo k závažnějšímu napadení v kyberprostoru. Obecně byl vztah k oficiálním institucím buď neutrální, nebo spíše nedůvěřivý (jednalo se např. o policii, soudy apod.). Lidé s osobní zkušeností s kybernásilím nevěřili, že by tyto instituce jejich problémy vyřešily. Důvodem nedůvěry v úspěšné vyřešení mohl být i samotný charakter kybernásilí – to, že bývá opakované a časté. Marek tak vysvětlil svoje

rozhodnutí neřešit oficiální cestou každý jednotlivý případ: *Tam, kde to má strategický význam, to poté řeším i úředně. Ale kdybych takto řešil všechno, tak nedělám nic jiného.* Některé z osob, které zažily kybernásilí, měly obecnou tendenci svoje zkušenosti s kybernásilím neklasifikovat jako dostatečně „vážné“⁴, tím pádem neměly ani pocit, že by řešení skrze instituce bylo vhodné (podrobněji bude rozebráno v kapitole 2.2.4., části *Definice kybernásilí z pohledu těch, kteří zažili kybernásilí*).

Pokud bychom shrnuli zjištění z této kapitoly, tak je patrné, že nemůžeme spojovat to, že se někdo osobně setkal s kybernásilím, se sociální izolací. Je možné, že tyto případy se objevují, nicméně se ukázalo, že si agresori/ky nevybírají výhradně lidi bez dobrého sociálního zázemí. Kybernásilí může zažít stejně dobře běžný uživatel/ka internetu, se kterým si agresori či agresorky vyřizují osobní účty, nebo člověk, který aktivně vyjadřuje svoje názory. Na druhou stranu je sociální zázemí blízkých přátel tváří v tvář a dobrých rodinných vztahů zmiňováno jako to nejdůležitější pro řešení případů kybernásilí. Rodina a přátelé poskytují jak psychickou podporu, tak rady a pomoc při řešení daného případu. Je tedy pravděpodobné, že pokud agresor/ka v kyberprostoru napadne osobu s nedostatečným sociálním zázemím, může to ústít ve vážnější problémy a to i vzhledem k nízké důvěře v oficiální instituce, jako je například policie.

Doporučení:

- Posilovat podporu těch, kteří zažili kybernásilí a kteří nemají dobré sociální zázemí;
- cílit osvětové aktivity na běžné uživatele a uživatelky internetu – ukázat, že kybernásilí se netýká pouze tzv. extrémů (lidé, kteří mají přátele pouze na internetu; lidé, kteří nemají dobré sociální zázemí apod.);
- upozornit na ohroženou skupinu lidí aktivních na internetu.

⁴ V textu je v uvozovkách uváděné hodnocení míry závažnosti případů. Chceme tím poukázat na to, že tato hodnocení jsou dána kulturně. Klasifikace většiny druhů kybernásilí jako těch „méně vážných“ vychází z poměrně vysoké tolerance obtěžování a kybernásilí v ČR, kterou můžeme dát do paralely s vysokou mírou tolerance například sexuálního obtěžování (Vohlídalová, 2009).

2.2.3. VZDĚLÁVÁNÍ

Kapitola věnující se vzdělávání měla zachytit to, jakým způsobem ti, kteří zažili kybernásilí, zjišťují informace, jak kybernásilí předcházet, případně jak postupovat v případě, kdy se člověk setká s kybernásilím. Již předchozí výzkum v rámci projektu Gender studies, o.p.s. [Online bezpečně: gender a bezpečnost na internetu](#) ukázal, že běžní uživatelé/ky internetu mají dojem, že kdyby došlo k nějaké negativní zkušenosti v prostředí internetu, tak vědí, jak se bránit. Ve skutečnosti ale v okamžiku, když byli tázáni na to, jak by konkrétně postupovali, mnohdy nevěděli, kde by hledali pomoc.(Dlouhá, 2014) Očekávali jsme, že zkušenosti s kybernásilím by mohly podhalit, zda tváří v tvář reálné zkušenosti s kybernásilím doopravdy vědí, kde hledat pomoc.

Výpovědi těch, kteří měli zkušenost s kybernásilím, byly v této části výzkumu velmi podobné (jak mezi sebou, tak s odpověďmi z předchozího výzkumu). Většina z nich hovořila o tom, že vědí, jak by se kybernásilí mohli bránit. Toto tvrzení bylo většinou uváděno velmi obecně, bez odkazů na konkrétní možnosti, jak případy řešit. Zmiňovaná nebyla ani žádná institucionální podpora (například neziskové organizace), kde by případně mohli hledat pomoc. Pokud uváděli zdroj, kde by pátrali po informacích, jak se bránit kybernásilí, jednalo se většinou buď o internet obecně, nebo o přátele. V souvislosti s tím je třeba říci, že skupina osob se zkušeností s kybernásilím obecně neprošla žádným speciálním školením o kybernásilí, jak o tom hovoří například Klára: *Školením jsem neprošla. Možná na střední škole v rámci výuky informatiky. Už tím, že člověk na ten internet jde, se může dozvědět i různé výstrahy a informace, jak se chránit. Spíše sama jsem narazila na nějaké články, nebo ze zpráv.* Někteří z respondentů či respondentek školením prošli až v okamžiku, kdy se s kybernásilím setkali. Příkladem může být Lenka, která o tom řekla: *Po útocích jsme měli školení na nejčastější bezpečnostní díry. Obecně tomu teď musíme věnovat více času, více pozornosti.* To, jaké se dostaly k respondentům/kám informace, záviselo i na jejich věku. Starší respondenti/ky z našeho vzorku mluvili o tom, že jsou generací, která s internetem a mobilními telefony nevyrůstala, část věcí je tedy pro ně nová. Zároveň se většina respondentů/ek vyjadřovala tak, že speciální školení ohledně kybernásilí nepotřebuje. To můžeme vysvětlit jak tím, že se domnívali, že by věděli, jak se kybernásilí bránit,

ale také tím, že kybernásilí považovali za záležitost týkající se dětí a mladistvých⁵. Proto také školení ohledně kybernásilí považovali za záležitost, která by měla probíhat v rámci výuky na základní, případně na střední škole. Ani v té době ale nebyla školení nahlížena příliš pozitivně. Převládal názor, že učitelé jsou mnohdy v užívání internetu méně zblhlí, než samotní žáci.

Někteří z dotázaných ale zmiňovali také oblasti, ve kterých by ocenili více informací. Jednou z uvedených byla právní problematika. Respondent Petr například sám nedokázal rozlišit závažnost a tedy trestnost internetových komentářů: *To, co bych uvítal, je vědět, co je trestné a co ne. Co bych měl hlásit a co ne. Protože nemůžu hlásit všechno, nemám na to úplně čas, protože těch věcí je hodně. Takže bych uvítal rozeznat tu závažnost toho, kdy ten člověk už přestřelil.* Kateřina hovořila o tom, že problém kybernásilí se řeší prakticky výhradně na úrovni dětí, ji by zajímaly i informace pro širší věkové skupiny: *Myslím, že by bylo vhodné, aby to (školení proti kybernásilí) podstoupily všechny generace. Mladí lidé jsou s tím seznámení spíš, než starší a střední generace. Takže ti by s tím mohli mít větší problém, pokud nejsou dobře informovaní.* Michal zmínil, že oproti západní Evropě v ČR chybí propracovanější programy prevence. Jana uvedla, že by pro ni školení byla přínosná, nicméně by musela být poskytována důvěryhodnou institucí, například technologickou či počítačovou firmu.

Výpovědi osob, které zažily kybernásilí, tedy byl obdobné jako ty z předchozího výzkumu. Stejně jako v předchozím výzkumu měli dojem, že by věděli, kam se obrátit. Přesnou představu ale neměli. Problematické se to ukázalo zejména ve skupině starších, kteří nevyrůstali s internetem a mobilními komunikačními prostředky. Školení týkající se kybernásilí (a mnohdy i samotné kybernásilí) byla vnímána jako záležitost pro děti. Obecným kanálem, kde by respondenti/ky čerpali informace, byl mimo příbuzných a známých internet.

Doporučení:

- Vytvořit informační portál týkající se kybernásilí pro skupinu 18+;
- jako nejvhodnějším kanálem se zdají webové stránky;
- propagovat tento portál, aby se dostal do běžného povědomí;

⁵ Tento postoj souvisí s výzkumným zjištěním z předchozího výzkumu *Online bezpečně: gender a bezpečnost na internetu*. Problém kybernásilí je v ČR obecně definován jako týkající se prakticky výlučně dětí a ne dospělých. Více o definici kybernásilí viz kapitolu 2.2.4. část *Definice kybernásilí z pohledu těch, kteří zažili kybernásilí*.

- přizpůsobit portál tomu, co lidi zajímá (informace na základě dotazů/poptávky lidí).

2.2.4. ZKUŠENOST S KYBERNÁSILÍM

Jedná se asi o nejobsáhlejší část výzkumu, která se podobně věnovala konkrétním zkušenostem s kybernásilím. Tato sekce se zaměřovala nato, jak kybernásilí definují ti, co ho zažili, s jakými konkrétními událostmi se setkali a jak o nich vyprávějí, co považují za příčinu těchto událostí, s jakými institucemi spolupracovali při řešení kybernásilí, kde vidí jeho příčiny, jakým způsobem kybernásilí řešili, jaká řešení byla efektivní a která ne, a jak se ze své zkušenosti poučili, případně s jakými problémy se dodnes potýkají.

DEFINICE KYBERNÁSILÍ Z POHLEDU TĚCH, KTEŘÍ ZAŽILI KYBERNÁSILÍ

Definice kybernásilí, kterou předkládali ti, kteří kybernásilí zažili, byla částečně ovlivněno tím, jakým způsobem jsme je oslovovali. Pro oslovení jsme využili inzerát, kde byly přesně definované události, se kterými se mohli setkat (více viz kapitolu 1.2. Metodologie). Respondenti a respondentky se ale neztotožňovali s naší definicí plně, což bylo patrné nejen ze samotných rozhovorů, ale také z e-mailů, skrze které se hlásili do výzkumu. Na rekrutační inzerát často odpovídali, že si nejsou jisti/y, že se pro náš výzkum hodí, že si nemyslí, že skutečně zažili kybernásilí. Prvním důvodem mohlo být to, že si kybernásilí spojovali se skupinou mladších 18 let. Dále pak pro hodnocení toho, zda se jedná nebo nejedná o kybernásilí, zmiňovali kritérium „závažnosti“. Jako nezávažné a tedy ne jako kybernásilí hodnotili například slovní napadání (např. urážky na sociálních sítích apod.). Ukázalo se, že tolerance toho, co ještě není „vážné“, byla poměrně vysoká. Příkladem může být příběh jedné respondentky, jejíž e-mail byl zneužit k rozesílání poplašných zpráv, kdy případ následně řešila policie. Také tato respondentka na začátku rozhovoru uvedla, že si není jistá, zda je možné její případ definovat jako kybernásilí. Pro respondentku Kláru byla hranice „vážnosti“ spojena s fyzickým útokem: *Možná kdyby došlo i k fyzickému napadení nebo tak něco. Nevím, zda by se policie zabývala tímhle (jejím) sporem.* Respondentka Pavla, která měla zkušenosti i s pronásledováním v klasickém kontaktu zpětně litovala, že nepovažovala svoji situaci za dostatečně vážnou: *Dneska bych mnohem dřív zavolala tu policii. V tom okamžiku jsem si říkala, ale to není na policajty. Nepřipouštíte si, že to je nebezpečné.* Slovní útoky a vyhrožování ublížením na zdraví a zničením majetku Pavla na začátku

neklasifikovala jako natolik vážné, aby volala policii. Respondentka Daniela sice svůj případ na policii hlásila, nicméně mluvila o tom následovně: *Když jsem to tam nesla (na policejní služebnu), tak jsem si připadala, že to vůbec není důležitý případ. Že to hnedka zametou, že mi řeknou, že jsem blbá, že je otravuju s něčím takovým.* Aneta navíc zmiňovala, že kritérium „vážnosti“ aplikuje i policie a soudy. U nich mohou hrát roli také ekonomické ukazatele. Tj. ty případy, které mohou znamenat ekonomickou ztrátu pro stát, jsou klasifikovány jako vážné. Důvodem bagatelizace případů může být například mediální obraz kybernásilí. Jak upozornil jeden/dna ze zástupců/kyň neziskového sektoru, v médiích je věnován prostor pouze vážnějším kauzám (např. těm, které končí smrtí) a kauzám, ve kterých zažily kybernásilí děti (více viz kapitolu 2.4.). Někteří z respondentů/ek k definici kybernásilí přistupovali odlišně, vycházeli především z toho, co se jim, či jejich blízkým v kyberprostoru stalo. Pod kybernásilí tak zařazovali i činy, které byly v očích ostatních klasifikovány jako ty „méně vážné“.

Pokud se budeme věnovat slovníku, který byl v případě kybernásilí užíván těmi, kteří prošli kybernásilím, tak rozhodně převažoval termín „kyberšikana“, který je asi v českém prostředí obecně běžnější. Nebyly zmiňované (nebo jen okrajově) ani jiné výrazy užívané v souvislosti s projevy obtěžování, pronásledování apod. v kyberprostoru jako například stalking v kyberprostoru (cyberstalking) (Pittaro, 2007), sexting⁶ (Burton and Mutongwizo, 2009) či jiné pojmy. Ty se vyskytovaly pouze u skupin expertů/ek z řad neziskových organizací a dalších aktérů, kteří hrají roli v identifikaci a řešení problémů kybernásilí.

Kybernásilí jako takové bylo také u některých osob, které zažily kybernásilí, považované za problém mladších 18 let. Zároveň se definovalo na základě závažnosti činů. Hranice toho, kdy byl čin považovaný za závažný, byla poměrně vysoká, tj. hodně činů bylo definováno jako „méně závažných“.

Doporučení:

- Poukázat na to, že kybernásilí mohou být i činy méně „vážné“;
- zdůraznit, že se kybernásilí týká také skupiny 18+.

⁶ Sexting označuje rozesílání SMS zpráv, fotografií či videí se sexuálním obsahem. Tyto materiály pak bývají zneužity a zveřejněny na internetu, často se to děje po ukončení partnerského vztahu. (Sexting.cz, 2015)

PŘÍPADY KYBERNÁSILÍ

Ve výzkumu se objevovaly především dva důvody konkrétních zkušeností s kybernásilím. Prvním byla příslušnost k určité náboženské, etnické či jiné menšině nebo aktivismus v této oblasti, druhou bylo řešení osobních, například přátelských, nebo partnerských sporů. Konkrétními útoky pak bylo zejména osobní napadání a urážky v prostředí internetu, snaha o dehonestaci osobnosti prostřednictvím šíření lživých informací, vytváření falešných profilů, skrze které agresori/ky vystupovali jménem napadeného/é, napadání soukromých účtů a šíření osobních informací bez dovolení těchto osob apod. Lenka svoji zkušenost popsala takto: *Zveřejnili moji osobní komunikaci s jednou neziskovkou, a pak i moje fotky z Facebooku. Cílem bylo v první řadě napadanou osobu znejistit, přidělat jí neočekávané starosti (Z mého e-mailu totiž objednali pizzu, tak že u nás zvonil poslíček. (Jana)), či jí znemožnit běžný pracovní a osobní život.*

Kybernásilí ale nebylo zmiňováno pouze v souvislosti s nepřáteli, konkurenty/kami, lidmi opačného názoru apod. Aneta mluvila o tom, že za agresory/ky kybernásilí považuje i svoje přátele, kteří mají většinou shodné názory. Uvedla, že mnohdy používají v prostředí internetu podobné prostředky jako agresori/ky, i když nejsou tak agresivní a vulgární: *Vadí mi, že se někdo k něčemu vyjádří, ale nevyjádří se dostatečně korektně. Nemá to zažité, že se některé věci neříkají. Poté se na něj sesypou lidé, se kterými se bavím. Něco, co by se dalo nazvat šikanou, používají běžně, i když nevyhrožují smrtí. Myslím si, že internet k tomu vyzývá.*

Zajímavým faktem bylo, že v drtivé většině zkušeností s kybernásilím zmiňované ve výzkumu, byly události, které probíhaly prostřednictvím internetu. Mobilní telefony jako prostředek k páčání kybernásilí příliš roli nehrály.

V prostředí internetu byli kybernásilím ohroženi více lidé, kteří zde byli aktivnější. Dále se kybernásilí vyskytovalo tam, kde si lidé prostřednictvím internetu vyřizovali osobní spory. Mezi pachatele/ky byly řazeny i osoby s podobnými názory, například přátelé.

Doporučení:

- Upozorňovat na to, že i při zdánlivě přátelských diskusích, případně v „boji za dobrou věc“ může docházet ke kybernásilí, tj. například i aktivisté/ky, přátelé apod. mohou využívat podobné prostředky (slovní vyjádření, způsoby útoků apod.) jako útočníci/e.

PACHATELÉ A PACHATELKY

U kybernásilí plynoucího z osobních sporů byly pachateli/kami většinou osoby známé toho/té, na kterého/kterou se útočilo. V těchto případech bylo násilí v kyberprostoru často spojené s šikanou tváří v tvář. Mnohdy se jednalo o osobu, se kterou se lidé zasažení kybernásilím znali, a byli se s ní nuceni potkávat. Respondentce Kláře tato skutečnost způsobovala obtíže, protože internet umožňoval útočníci mít dvojí tvář. To, jak se chovala v kolektivu v kontaktu tváří v tvář, neodpovídalo tomu, jak se ke Kláře chovala na internetu. Pro Kláru tedy bylo obtížné, aby jí někdo uvěřil, že na internetu zažívá kybernásilí: *A pak jsem to řešila s kamarádkami, které ji (agresorku) znaly. A to bylo pro mě i ponižující – já jsem se jedné kamarádce svěřila s tím, co se mi stalo, a ona teď na mě koukala, jako že co mi to tady povídáš, proč by to dělala?! Já nevím proč, ale dělá... Když jsem vysvětlila tu situaci, ty lidi mi těžce věřili, protože říkali, že ona (agresorka) působí tak hodně, mile a tak... Takhle sice působí, ale ve skutečnosti dělá tohle. Cítila jsem se jako hlupák.* V některých případech, kdy si agresor či agresorka v kyberprostoru vyřizovali osobní spory, šlo o osoby známé, ale útočník či útočnice zůstávali díky anonymitě internetu utajeni. Příkladem může být kybernásilí v rámci konkurenčního prostředí na pracovišti. Respondent Michal tušil, z jakého důvodu je napadán, nevěděl však přesně kterou osobou: *Asi to dělalo více lidí, nejen pan Novák⁷. Myslím, že měl nějakou skupinku obdivovatelů okolo sebe, kteří k němu vzhlíželi...* Anonymita dodávala útočníkům či útočnicím jakousi moc v případě, kdy se s osobou, která zažila kybernásilí, osobně znali. Mohli při útoku využívat osobní informace apod., což znervózňovalo ty, na které se útočilo, protože netušili, o koho jde. Cyril popisuje podobný útok takto:

R – Cyril: *Ten útočník postupoval tak, že několikrát napsal zprávu s oslovením pro mě, útočným slovníkem – tyká vám, oslovuje vás příjmením, používá ostrá slova...*

⁷ Jméno bylo anonymizováno.

T: *Jaký je to pocit, když víte, že ta osoba vás zná, ale vy nevíte, kdo to je?*

R – Cyril: *Já jsem to vytěsnil. Představa, že budu na každého koukat s tím, zda je to on, tak to ne. To bych asi lidem okolo přestal úplně věřit.*

Snaha útočníka/útočnice zachovat anonymitu byla přítomna i v případech, kdy se s tím, na koho se zaměřili, neznali. Pro dosažení anonymity volili útočníci/e různé taktiky. Většinou se snažili být nedohledatelní i oficiálními institucemi, například policií a soudy: *Problém je ten, že oni mají registrované stránky v Kalifornii, kde mají jiné zákony. Právníci to sice řeší, ale je to těžký proces.* (Jana)

Druhou skupinou byli pachatelé/ky útočící na příslušníky/ice menšin, případně na lidi je obhajující. Tam se většinou jednalo o soubory útoků, které měly různé stupně anonymity a pravděpodobně byly páčány různými pachateli/kami, nebo skupinami pachatelů/lek. Osoby, které zažily kybernásilí, svého pachatele/ku znaly například v případě slovních urážek na Facebooku, nebo u nejrůznějších živých novinových článků. Naopak neznámý pachatel/ka byl v případech nabourání se do účtů (např. odcizení přístupových údajů do e-mailu, Facebooku, webových stránek organizace apod. a znemožnění vstupu do nich) a často třeba při šíření živých informací.

Ne všechny případy kybernásilí měly anonymní pachatele/ky. Anonymita pachatele/ky znamenala pro osoby, které se osobně setkaly s kybernásilím, nejistotu.

Doporučení:

- Upozorňovat na to, že se pachatelem/kou může stát i osoba blízká;
- doporučovat ostatním aktérům (policie apod.), aby se zaměřili na odhalování anonymních pachatelů/ek, pro lidi s osobní zkušeností s kybernásilím je neznalost pachatele/ky stresující;
- z právního hlediska by se dalo zabývat ošetřením případů z „nedopátratelných“ serverů (cizí servery apod.).

PŘÍČINY KYBERNÁSILÍ

Specifická skupina aktivistů/ek a příslušníků/ic menšin tvrdila, že základními příčinami kybernásilí, ke kterému u nich došlo, je jejich příslušnost k menšině, nebo názory, které veřejně publikují v kyberprostoru. Tvrdili, že existují skupiny násilníků, které systematicky vyhledávají lidi s odlišnými názory a tyto osoby skrze internet napadají. V takových případech podezírali určitou skupinu, konkrétního pachatele/ku neznali. Pachatelé či pachatelky i v těchto případech byli různí. Ne vždy se jednalo o členy, mohlo jít i o názorové stoupence této skupiny.

Spory v osobní rovině byly nejčastější příčinou druhé skupiny případů kybernásilí. Přátelské vztahy eskalovaly v kybernásilí například v okamžiku, kdy si daná osoba našla jiného kamaráda/ku, nebo přítele/kyni, nebo v rámci konkurenčního boje na pracovišti.

Mimo konkrétních motivů, které vedly ke kybernásilí, hovořili respondenti/ky také o jakémsi nechtěném kybernásilí. Bylo způsobované zejména tím, že prostředí internetu postrádá určité kontextové informace, tudíž může být komunikace na tomto médiu neúplnou, odlišnou od té tváří v tvář: *Myslím si, že když toho člověka lidé nevidí, tak jim to umožní popustit stavidla, i když takoví ve skutečnosti nejsou.* (Aneta) Povaha internetu tak byla viděna jako jedna z příčin problémů, které vznikají i mezi lidmi jinak blízkými.

Aktivismus ve smyslu aktivního vyjadřování se na internetu patřil k rizikovým faktorům kybernásilí. Druhou skupinou důvodů útoků pak byly spory v osobní rovině, které také mohly skončit kybernásilím. Kybernásilí však může vznikat i z nedorozumění, na základě odlišného chování jedinců v prostředí internetu a v kontaktu tváří v tvář.

Doporučení:

- Doporučením výzkumu ale není omezení aktivního vystupování v kyberprostoru, aktivní vystupování považujeme za prostředek zachování svobody slova;
- spíše bychom chtěli poukázat na to, že je třeba upozorňovat na nebezpečí kyberprostoru a ukazovat obecně na vhodné principy, které by se měly v diskusích dodržovat (všemi) – kultivace jazyka, odpovědnost za vlastní názory apod.;

- svobody slova na internetu by bylo vhodné podpořit také kampaní proti kybernásilí, která by byla směřovaná speciálně na lidi více aktivní v kyberprostoru. Důležité je, aby jim nechyběly informace, možnosti, kam se obrátit apod.;
- upozorňovat na to, že kybernásilí vzniká i nedorozuměním – je možné poukazovat na spory z nedorozumění a doporučovat lidem, aby si věci vyjasnili také v kontaktu tváří v tvář, nejen v kyberprostoru.

CO OSOBY, KTERÉ ZAŽILY KYBERNÁSILÍ, VNÍMALY JAKO NEJPROBLEMATIČTĚJŠÍ

Díky útokům v kyberprostoru se lidé potýkali s nejrůznějšími problémy. Prvním z problémů bylo to, že se agresori/ky snažili poškodit obraz toho, na koho útočili, skrze různá lživá tvrzení a obvinění. Petr, který se v kyberprostoru potýkal se lživými obviněními, například uvedl, že se proti tomu nedá dobře bránit, protože se jedná o *tvrzení proti tvrzení*. V podobných případech je problematické to, že lživá tvrzení zůstávají v kyberprostoru veřejně dostupná, nejdou odstranit (nejde dokázat, co je a co není pravda), případně je jejich odstranění velmi náročné (technicky i časově). Pro osoby, které zažily kybernásilí, je tak nepříjemné, že pokud si někdo na internetu dohledá jejich jméno, dozví se spoustu nepravdivých informací, podobně jako v případě Daniely: *Jakmile oficiálně zareagujete, vždycky to má další odezvy. Vzniknou videa s nějakými ponižujícími výroky, které jste nikdy neřekli. Takže kdykoliv zadáte do vyhledávače vaše jméno, tak jsou mezi prvními odkazy různé dehonestující věci. To okamžitě poškodí obraz toho člověka.* Daniela tyto činy vnímala negativně zejména z toho důvodu, že internet jako zdroj informací využívají také zaměstnavatelé: *Poškozuje mě to při hledání práce. Teď mě vzali do nové, a pak mi říkali, že hodně diskutovali o tom, co se o mně píše na internetu. Ale pak jim prý došlo, o co jde. Jim to došlo, ale co když to jiným nedojde...?! Jak může cizí člověk rozlišit, co je moje – můj pravý profil, názor, a co ne?* Díky poškozenému obrazu v kyberprostoru tak mohou mít lidé ztíženou možnost dostat nebo udržet zaměstnání. O zaměstnání mohl přijít Marek, u kterého agresor nebo agresorka kontaktovali zaměstnavatele a snažili se zapříčinit jeho vyhození z práce. Zničení obrazu v kyberprostoru viděly osoby se zkušeností s kybernásilím jako nebezpečné i z toho důvodu, že se pak může stát, že jejich výroky nebudou brány vážně, že budou považováni za blázny. To je citlivé především u osob veřejně činných. Agresori/ky se také snažili dehonestovat ty, na které útočili, před jejich blízkými, před kamarády/kami. Nejčastěji se tak

dělo v případech, kdy si s nimi agresor/ka vyřizovali osobní spory. Klára tento typ útoků považuje za závažný právě proto, že ji měly zostudit před těmi, na kterých jí záleželo: *Bylo to hodně nepříjemný. Cítila jsem se jako hlupák. A říkala jsem si, ať si tam sdílí, co chce, ale přece jenom tato situace mezi námi vznikla osobně. Nemyslím si, že je nutné, aby sociálně sítě věděly, co se mezi námi odehrálo, i kdyby to bylo cokoliv.* Agresoři/ky se snažili poškodit obraz člověka i prostřednictvím falešných profilů, kde vystupovali jménem těch, které se snažili poškodit. Respondentka Alena hovořila o tom, že problematické je to v první řadě proto, že *je dnes internet brán jako relevantní zdroj informací a lidé podceňují to, že se tam dá pověsit všechno.* Nebezpečí takovýchto útoků je mimo jiné v tom, že zasažená osoba netuší, kde všude jsou jejím jménem publikovány poškozující příspěvky. Alena takto objevila po nějaké době články s neonacistickou tematikou, které byly psané jejím jménem: *Nějakou dobu jsem to neřešila, protože jsem měla hodně práce a jelikož byl blog (kde byly původně příspěvky publikované) zrušený. Nakonec jsem zkusila hodit do Googlu svoje jméno a zjistila jsem, že ten vyhledávač vyhodí hodně odkazů (s neonacistickými články).* Zkušenost Soni byla dokonce taková, že jejím jménem spáchal agresor či agresorka trestný čin. Nemuselo se jednat pouze o falešnou identitu, ale také o identitu ukradenou. Agresoři/ky tak vystupovali jménem osob, na které útočili, například prostřednictvím jejich e-mailu. V okamžiku, kdy okolí nerozeznalo, že s nimi nekomunikuje vlastník e-mailu, ale někdo jiný, bylo obtížné si před ostatními obhájit, že se jedná o kyberútok. Podobnou zkušenost měla Kateřina: *Napsal z mého účtu e-mail, který poškozoval jak toho vedoucího, tak i mě. Bylo to kompromitující a já jsem se nemohla bránit, protože to vypadalo, že je to moje pošta, můj e-mail.*

Druhým z problémů, se kterými se osoby, které zažily kybernásilí, potýkaly, byla snaha agresorů/ek tyto osoby znejistit, nebo dokonce zastrašit, například skrze neustálé drobné útoky. Cílem bylo nejen samotné poškození, ale v některých případech také třeba snaha tyto osoby vystrašit, aby dále nepokračovaly ve své (veřejné) činnosti, nebo aby změnily určité rozhodnutí (například opustit partnera/ku). Danielu takto agresoři/ky neustále informovali o nových lživých článcích, videích apod., která o ní vytvořili. Kláru zase chtěla agresorka vyděsit tím, že administrátorovi Facebooku nahlásila, že Klára jí ukradla autorská práva od nějakého obsahu: *Říkala jsem si, co se asi může stát, když ten obsah nestáhnou. Že asi nemůže přijít nějaký Interpol*

*mě vyslychat kvůli fotce. Že to nemůže mít takový rozměry gigantický, jako měl člověk na začátku ten pocit. Z úryvku je vidět, že se útočníci povedlo vyvolat v Kláře strach na základě poměrně nezávažného obvinění. Některé obavy osob, které zažily kybernásilí, se zvětšovaly v okamžiku, kdy se agresor/ka – byť nevědomky – dotkl/a jejich citlivého místa. Jako poměrně citlivé se tak ukázaly útoky na příbuzné či blízké těchto osob. Respondentka Soňa mluvila o tom, že sama se s útoky vyrovnala poměrně dobře a šlo jí hlavně o to, aby útoky nebyl poškozen někdo jiný: *Občas jsem si to pročetla, abych smazala ty nejhorší příspěvky a urážky, co tam padaly. Protože jsem věděla, že to může někomu ublížit víc než mě.* Lenka mluvila o situaci, kdy jí agresori/ky vyvěsili na osobní stránky rasistické obrázky. Nejvíce měla strach z vlastního trestního stíhání: *Nejdříve jsem zjišťovala škody, a pak jsem dělala ty právní věci... Abych se nestala napomahatelem trestného činu, tak jsem musela smazat všechny ty příspěvky (rasistické) na Facebooku, potřebovali jsme zablokovat stránky, aby tam nebyl ten vzkaz (také rasistický). Paradoxně já bych byla trestně zodpovědná za šíření rasismu a tak podobně, jenomže jak mi zcizili ta hesla a já se nikam nemohla dostat, tak trvalo nějakou dobu, než jsem to smazala.* Soňa jako nejhorší část zkušenosti s kybernásilím popisovala pocit nejistoty, kdy nevěděla, zda ji opravdu policie podezírá z trestného činu, který spáchal někdo jiný jejím jménem: *Nejednali se mnou, jako bych byla podezřelá, ale zároveň nebylo úplně jasné, že nejsem. Ještě jsem si říkala, že bych z toho mohla mít problém. Nebylo to úplně jasné.* Rozrušení a nejistota přicházely i v okamžiku, kdy agresor či agresorka nechávali svůj cíl v napětí, neprozradili mu přesně, z čeho ho obviňují. Cyril tak vůbec nevěděl, čemu by se měl bránit: *Kdyby tam ten člověk napsal to, z čeho mě obviňuje jasně, tak tam napíšu postup kauzy a vysvětlím, že je to blbost a nevěnuju tomu takovou pozornost. Ale tím, jak to natahuje, přemýšlíte, kdo a co to dělá, jak překrucuje realitu... Není to příjemný.**

Dalším způsobem, jakým se agresori/ky snažili útočit v kyberprostoru, bylo odcizení osobních dat (například díky vloupání se do účtů) a jejich veřejné publikování. To mělo druhé znejistit, případně ohrozit. Daniele agresor zveřejnil e-mailovou adresu. Zvýšil se tím počet útočníků/ic, kteří ji slovně napadali a navíc jí zahlcovali osobní elektronickou poštu: *Zveřejnili můj e-mail, takže moje schránka byla zahlcená. Hodně lidí mi psalo e-maily o tom, jaká jsem*

hyena. Pokud se útočníci/e dostali do osobních účtů apod., mohlo být další komplikací to, že se do nich nemohli dostat jejich majitelé, což se stalo například Janě.

Respondent Marek zmínil také to, že útočníkům či útočnicím nejde jen o dehonestaci dané osoby, ale také o její sociální izolaci, čímž by ji mohli lépe psychicky zlomit: *Dochází k případům, kdy jsou pomlouváni lidé, kteří se agresorovi zprotiví například tím, že pomáhají obětem. Je to jakási taktika násilníků, aby oběti nikdo nepomáhal a oběť tak zůstala na všechno sama.*

Respondenti a respondentky zmiňovali jako více problematické to, když došlo k napadání celým spektrem agresorů/ek. Jednalo se většinou o situaci, kdy byly v kyberprostoru publikovány nějaké informace související s těmi, na které se útočilo. Buď mohla tyto informace zveřejnit sama, nebo agresor či agresorka mohli zveřejnit nějaké její materiály, nebo materiály o ní (většinou lživé). Přítomnost informací v kyberprostoru znamenala, že se kdokoliv v jakoukoliv chvíli může stát agresorem/kou. V okamžiku, kdy začalo útočit několik agresorů/ek najednou, bylo to pro zasažené osoby psychicky náročnější.

Moc agresorů/ek rostla, pokud měli ze své pozice (nejčastěji pracovního postavení) přístup ke klíčovým zdrojům využitelným při kyberútocích. Příkladem je práce v technologické firmě, která může znamenat přístup k účtům uživatelů/ek a tedy i k osobě, kterou chtěli poškodit, nebo práce v médiích, díky které je možné lépe a důvěryhodněji šířit lživé články o osobách zasažených kybernásilím.

Jako extrémně problematické bylo vnímáno to, když útoky z kyberprostoru přecházely do fyzického kontaktu. Daniela ve svém příběhu zmínila následující: *Měli (útočníci/e) i moje fotografie a ty nikdy nebyly na internetu zveřejněny. A to si museli nějak obstarat – oni mě fotili na ulici. Takže tím zvyšovali důvěru. Posílali jim moje fotografie, aby dokázali, že jsem to opravdu já.* V tomto případě agresori/ky svou Danielu v kontaktu tváří v tvář nepronásledovali, pouze sháněli další materiál, který by sloužil k její diskreditaci. Oproti tomu agresor v příběhu Pavly na ni čekal před domem a vyhrožoval jí mimo elektronickou cestu také v kontaktu tváří v tvář. Pavla se bála fyzického napadení a kontaktovala policii. V řešení psychického napětí jí pomohlo ujištění, že ji policie bude několik dní hlídat.

Mezi negativní efekt, který stupňoval útoky agresorů/ek, byla považovaná medializace případů. Osoby, které zažily kybernásilí, mnohdy uváděly, že medializace nebývá přesná a pravdivá a že jejich případům jen přitěžuje. S medializací souvisí i to, že se dle slov Marka útoky agresorů/ek vyvíjejí, v dnešní době je dle něj největším problémem, že se agresori/ky snaží díky médiím prezentovat jako seriózní osoby. Lidé pak spíše důvěřují agresorovi/ce, než osobě zasažené kybernásilím. Medializaci jako takovou odmítal i Cyril. Důvod byl ale trochu odlišný: *Řekl jsem si, že nesmím dát najevo žádnou nejistotu. Takže jsem to ani nikde veřejně nepublikoval. Nechal jsem si to pro sebe.* Medializace případů navíc vyžadovala čas a zkušenosti.

Pokusy znejistit, dehonestovat apod. někoho v kyberprostoru, vedly u mnohých zasažených ke zhoršenému psychickému a fyzickému stavu. Ovlivněno bylo i postavení těchto osob ve společnosti. Psychické dopady měly útoky kybernásilí i na ty, kteří navenek nedali znát svoji nejistotu a i veřejně vystupovali sebejistě. Jeden z takových respondentů uvedl: *Do určité míry jsem si na ty útoky zvykl, takže mě řada věcí nerozhází. Ale mám období, kdy se jenom klepu. Není to nic konkrétního, ale je toho moc, těch negativních věcí. Bolesti hlavy a tak...* (Petr) V některých případech byl vidět zhoršený psychický stav respondentů či respondentek přímo během výzkumných rozhovorů (stavy úzkosti, pláč). Psychické nepohodlí a časová náročnost toho, že bylo nutné se případem zabývat, znemožňovalo, nebo alespoň ztěžovalo vykonávání běžných pracovních aktivit a jiných povinností. Daniela si například stěžovala, že neměla prostor ani energii řešit útoky agresorů/ek kvůli školním povinnostem. O vlivu na školní výkon mluvila následovně: *Vnímám to tak, že mi sebrali mentální kapacitu na to, abych se soustředila na studium.* Tato respondentka měla kvůli útokům vážné problémy ve škole. Ta samá respondentka uvedla, že ji útočníci/e obtěžovali také voláním v noci, což pro ni bylo vyčerpávající. Lence agresori/ky napadli jak pracovní, tak soukromé stránky a elektronickou poštu. Ta naopak zmiňovala to, že byla nucena řešit pracovní stránku věci a *řešení mých osobních dopadů šlo stranou.* Psychický stav osob, které zažily kybernásilí, zhoršovala zdlouhavost řešení případů, což bylo zejména v okamžiku, kdy řešení probíhalo oficiální cestou.

Některé z osob zasažených kybernásilím viděly důvody toho, proč se s ním setkaly, ve vlastním jednání: *Byla jsem naštvaná i na sebe, že jsem byla tak naivní.* (Klára) nebo *Určitě to vnímám, jakože to byla moje chyba se s ním zaplést. Nebyl to vhodný člověk.* (Pavla) Béd'a hovoří

o tom, že sebeobviňování těch, kteří se s kybernásilím setkali, je jeden z největších problémů vznikajícím díky psychickému nepohodlí: *Ty oběti jsou často velmi vystrašení. Oni vás poníží před okruhem vašich známých. Pak se třeba i posílí to postavení oběti – že si to dává za vinu.* V této souvislosti mluvil Cyril o věci, která mu nejvíce pomohla se s kybernásilím psychicky srovnat: *Pomohlo mi, jak ti podporovatelé ho (agresora/ku) rychle rozebrali (argumentačně). Pomohlo mi vědomí, že v tom nejsme sami, že to někdo další sleduje a pak i osobní rozhovory.* Podobně se vyjádřila i Soňa: *Ale pak bylo hodně lidí, co mě podpořili. Cizí lidi i známí, takže to mi dost pomohlo.* Nemuselo se tedy nutně jednat o podporu od člověka blízkého.

Osoby, které měly osobní zkušenost s kybernásilím, mluvily o následcích jak psychických, tak fyzických. Fyzickým poškozením byla míněna zejména snaha o zničení obrazu v kyberprostoru. Ten je v dnešní době čím dál více důležitý, především ve veřejném životě a v pracovní sféře, roli hraje i v osobních vztazích. Psychický stav těch, na které bylo kybernásilí směřované, zhoršovaly samotné útoky, jejich intenzita a opakování, množství útočníků/ic, zasažení citlivých míst i netečnost okolí. Není výjimkou, že se osoby, které zažily kybernásilí, z těchto činů samy obviňovaly.

Doporučení:

- Psychická podpora osob, které zažily kybernásilí – ať už ve veřejném prostoru, nebo osobně, vážnější případy by měly být řešeny s psychology či psycholožkami. Je tedy důležité informovat o možnostech pomoci v této oblasti;
- upozornit osoby, které se osobně setkaly s kybernásilím na to, že přestože mohly udělat nějaké chyby, nemá nikdo právo na nich páchat kybernásilí;
- snažit se zaměřit podporu na udržování „dobrého obrazu“ v kyberprostoru – podpora spolupráce s poskytovateli webových služeb, které by měli lživé komentáře a falešné profily mazat apod., podpora komunikace s poškozenými, zajištění jejich ochrany;
- obecně poukázat na to, že je třeba „číst“ internetový obsah kriticky – ne vše, co se zde píše, je pravda.

ŘEŠENÍ A CHYBY V ŘEŠENÍ

Respondenti a respondentky v rozhovorech hovořili o tom, jak problematické situace související s kybernásilím řešili. Zamýšleli se také nad tím, jaké chyby udělali a co by mohli příště udělat lépe. V zásadě bychom mohli rozdělit způsoby řešení na ty, které šly oficiální cestou a ty, které se řešily svépomocí, nebo s pomocí přátel a rodiny. Oficiální řešení probíhalo přes policii, právníky, soudy a přes neziskové organizace. Oba způsoby řešení (oficiální i neoficiální cestou) mohly probíhat zároveň. Rozhodování o tom, zda je nutné případ řešit oficiální cestou, zvažovali na základě již zmiňovaného kritéria „vážnosti“ případu (více viz část této kapitoly s názvem *Definice kybernásilí z pohledu těch, kteří zažili kybernásilí*).

Jednou z cest, o které lidé s osobní zkušeností s kybernásilím uvažovali jako o možné, bylo hlášení nevhodných příspěvků poskytovatelům webových služeb, tj. například nahlášení nevhodného obsahu na Facebooku. Respondentka Soňa tvrdila, že se jako úspěšné ukázalo nahlašování jakéhokoliv sexuálního obsahu – třeba nahatých fotomontáží. Naopak nahlašování nevhodného ve smyslu urážlivého obsahu bylo dle jejích slov zbytečné, protože bylo vždy neúspěšné: *Facebook často na rasistické věci řekne, že je to v pořádku, ale když jde o sex, tak maže docela automaticky*. Daniela popisuje svoji zkušenost s Youtube: *Já jsem si myslela, že když nahlásím ty zesměšňující stránky, že mi nějak pomůžou to odstranit. Já jsem třeba komunikovala s Youtube – oni to nepovažují za závadný, když někde běží video s vaší fotkou a tam vás označují za duševně nemocnou...* Daniela hodnotila negativně i spolupráci (nebo spíše nespolupráci) Facebooku s policií: *A pak to (její případ) odložili s tím, že Facebook vydává informace jenom ve výjimečných případech, a že pokud chci něco dělat, že se mám obrátit na nějaký mezinárodní institut právní pomoci Europol a Interpol, ale že i tam mě možná odmítnou, protože to jakoby není vážný*. Neochota ze strany poskytovatelů webových služeb nebyla viděna jen u zahraničních zástupců/kyň. Daniela zmiňuje podobnou zkušenost i s českou stranou: *Takže já jsem měla i IP adresy⁸ těch lidí, co se za mě vydávali. Ale zase odmítli čeští poskytovatelé internetu v tom spolupracovat. Že v tomto musí zasedat soud, zda můžou poskytnout informace, ale protože krádež identity na internetu není vážná, tak prostě nemuseli*. Podobně i Jana měla negativní

⁸ „IP adresa je číslo, jež jednoznačně označuje zařízení v počítačové síti (např. váš počítač) používající internetový protokol.“ (Swmag.cz, 2015) Dle ní tedy lze identifikovat, z jakého počítače byl příspěvek publikován.

zkušenost se zástupci/kyněmi českých poskytovatelů webových služeb, když se jí nepodařilo dostat zpět ke svému e-mailovému účtu, u kterého útočníci/e změnili heslo: *Takže kdyby trochu chtěli, tak by mě tam dostali, protože bych jim mohla ukázat občanský průkaz a říct jim, jak vypadal můj e-mail před rokem a tak. Ale nikdo se se mnou nechtěl bavit. To byl nejhorší zážitek.* Velkou výhodou byly osobní kontakty u zástupců/kyň poskytovatelů webových služeb, které umožňovaly jednodušeji dosáhnout například odblokování ukradených účtů apod. Jak ještě ukážeme v kapitole 2.4. věnující se neziskovým organizacím, není možné tuto situaci interpretovat pouze jako neochotu zástupců/kyň poskytovatelů webových služeb, ale také jako neschopnost policie vést s těmito subjekty efektivní debatu. Nejednalo se o absolutní neochotu poskytovatelů webových služeb spolupracovat na případech, mnohdy je svazovalo legální nastavení. Obecně by ale ti, kteří zažili kybernásilí, přivítali vstřícnější a osobní přístup ze strany zástupců/kyň poskytovatelů webových služeb. Také z jejich strany očekávali větší zodpovědnost.

Dalším voleným způsobem bylo řešit případ legální cestou, tj. přes policii či právníky. Většinou k tomu došlo v okamžiku, kdy lidé, kteří se setkají s kybernásilím, začali vnímat svoji situaci jako problematickou, či „vážnou“ (o tom co bylo považováno za vážné, viz začátek kapitoly). Mezi nedostatky, které byly zmiňovány v souvislosti s řešením soudní cestou, byl například problém nedostihnutelnosti agresora/ky, nebo fakt, že byli agresor či agresorka neznámí, zdlouhavost soudně řešených případů, případy nedorešené apod. Případy bez jasně označeného a odsouzeného viníka vyvolávaly v poškozených nejistotu. V podobné situaci se ocitla Pavla, u níž policie případ odložila v okamžiku, kdy šel agresor do vazby za jiný trestný čin. Pozitivní pro Pavlu bylo to, že měla jistotu, že ji pachatel z vazby nebude schopen pronásledovat. Negativně naopak vnímala, že pachatel nebyl potrestán za to, co provedl jí. Také si nebyla jistá, co se stane v okamžiku, kdy se pachatel vrátí z vazby zpět. Osoby, které zažily kybernásilí, dále kritizovaly oficiální instituce proto, že často nebraly jejich případy dostatečně vážně – neklasifikovaly je za natolik závažné, aby se jim byly ochotny věnovat. Podobnou zkušenost měla i Lenka: *Moje trestní oznámení řešil tým, který má zároveň na starosti vraždy, tak na jejich přístupu to bylo znát.* Navíc Lenka necítila ani dostatek empatie, policisté/ky dle jejího názoru její případ ani dostatečně neprostudovali. Případ Jany policie řešila společnou žalobou s několika různými případy kybernásilí, které provedl ten samý pachatel/ka. Díky tomu, že se dalo

dohromady několik případů najednou, dostaly tyto na „vážnosti“. Nebylo však pravidlem, že by policie případy kybernásilí brala na lehkou váhu. Příkladem je Daniela, které hodně pomohlo to, že ji na policejní služebně vzali vážně, začali se jejím případem zabývat a ujistili ji, že se nejedná o „nedůležitý případ“, ale o trestný čin. Potvrzení závažnosti případu mělo pozitivní vliv na psychiku osob, které zažily kybernásilí. V celém procesu řešení případu byl zmiňovaný nedostatek empatie k lidem s osobní zkušeností s kybernásilím a neosobní přístup. Například Pavla nevnímala, že by policisté/ky byli dostatečně připraveni z psychologického hlediska na jednání s osobami, které zažily kybernásilí: *Tam (na policii) jsem si říkala, že je to super (ironicky). Být mi 14 a být znásilněná holka, tak se jim tam zabiju na záchodě, byli hnusní.* Zároveň jí ani příliš nepomáhalo to, že jí policisté/ky naznačovali, že si za svoje postavení může sama: *Pak přišel ten kriminalista, ten to se mnou začal sepisovat, protokol. Našel si ho (útočníka) dle jména a říkal nojo, cizinec a tady máme ty jeho zápisy (v trestním rejstříku). V podstatě mi tak dal najevo, no tak se slečno nedivte, když se zaplétáte s takovým individuem.* V tomto okamžiku Pavle usnadnila situaci asistence další osoby z neziskové organizace, která jí pomohla si jasně říci o to, na co měla v tom okamžiku právo. Pavle také chyběl při jednání s policií osobní přístup. Ocenila by, kdyby měla její případ na starosti jedna osoba, která by jí informovala o průběhu řešení případu a na kterou by se mohla kdykoliv obrátit. Díky tomu nepodala na agresora žalobu: *Zavolala jsem to svému poručíkovi a on, že ať to odevzdám na vrátnici na kterékoliv služebně. Čekala jsem osobnější přístup, že to dám jemu. Tak jsem se na to vykašlala, na vrátnici by to zahodili.* Pokud se případy dostaly k soudu, tak rozhodnutí o vině agresora/ky ještě neznamenaló výhru pro osobu zasaženou kybernásilím. Například finanční postih nemusel podle Marka zabránit agresorovi/ce v tom, aby dále páchal kybernásilí. Kritika vůči policii směřovala také k její nedostatečné vybavenosti technologiemi a znalostmi pro řešení případů kybernásilí. Respondentka Alena si stěžovala na to, že policie nerozuměla podstatě jejího problému. Příčinu viděla v tom, že policisté/ky, kterým případ hlásila, neměli na služebně ani internetové připojení. Jako hlavní problém uvedla, že: *Jsou hodně pozadu za hackery, ale snaží se s tím držet krok.* Podobně i Bédřa uváděl, že v okamžiku kdy přišel na služebnu v malém městě se svým případem, nebyli na situace kybernásilí připraveni. Bédřa tořešil tak, že na služebnu chodil opakovaně, s každým dalším případem kybernásilí. Dále zvolil cestu hlášení

svých případů na vyšší policejní instance, které byly specializované na kyberkriminalitu. Bédův příběh ale zachycuje situaci z roku 2009, od té doby mohlo dojít k různým změnám. Pro osoby se zkušeností s kybernásilím bylo také negativní to, když se ani při řešení oficiální cestou nepovedlo z kyberprostoru odstranit dehonestující informace a komentáře o jejich osobě, jako tomu bylo v případě Daniely: *Tak jsem si myslela, že policie jménem své instituce, že to bude mít nějakou váhu, a že to smažou. To se vůbec nestalo. Dodnes tam ty stránky visí. Většina těch výroků, to řekly ty moje falešné profily.* Daniela si myslela, že policie bude postupovat podobně, jako slýchávala z médií: *Protože člověk slyší v televizi, že obrátili se tam a stránky už neexistují a tak.* Naopak jako velmi pozitivní bylo vnímáno to, když se policistům/kám podařilo vypátrat útočníka/ici, nebo ho adekvátně potrestat a hlavně mu zabránit v dalším páchání kybernásilí. Daniele se tak třeba velmi ulevilo, když policisté/ky vypátrali útočníkův telefon, ze kterého ji pronásledoval. Vstoupení policie do případu bylo pro osoby, které zažily kybernásilí, důležité také z toho pohledu, že jim to dodávalo pocit bezpečí: *Od chvíle, kdy už jsem věděla, že policie ví, kdo to je, a řeší to, jsem se cítila zase bezpečně. Do té doby to bylo nepříjemný.* Někteří z respondentů/ek nekritizovali postupy policistů/ek, právníků/niček, nebo soudů, ale samotný český právní řád: *Právníčka jim (agresorům/kám) totiž poslala něco ostrého, i když jsme nečekali, že by to mělo nějaký výsledek. Největším problémem je, že jim právně nic moc nehrozilo, jelikož to u nás není nijak právně nastaveno.* V případě, že se ti, kteří zažili kybernásilí, rozhodli problematické situace řešit oficiální cestou, považovali za vhodné si uchovávat konverzace s agresory/kami jako důkazní materiál. Doporučovali pořizovat si ScreenShoty⁹, ukládat e-maily apod. Lenka uvedla, že po ní policie vyžadovala také odhad materiální škody, kterou útočníci/ice způsobili. Pro Lenku to bylo obtížné, protože si neměla dostatek času si to pořádně promyslet.

Druhým možným případem řešení oficiální cestou bylo hledání pomoci u neziskových organizací. U nich získávali lidé s osobní zkušeností s kybernásilím informace, podporu při řešení legální cestou, odkazy na psychologickou pomoc apod. Podobné služby poskytovali také soukromé subjekty (například ti, kteří se také (v minulosti) osobně setkali s kybernásilím), nebo také technologické firmy (poskytovatelé webových služeb). Výhodou této pomoci bylo, že byla

⁹ „ScreenShot je obrázek, který zachycuje aktuální zobrazení obrazovky.“ (Seznam.cz, 2015) Jinak se mu také říká PrintScreen.

z velké části zadarmo. Respondentce Aleně takhle pomohla jedna technologická společnost. V kompetenci této společnosti sice nebylo vyřešení Alenina případu, nabídli jí však bezplatnou právní podporu. Podobnou nezištnou pomoc i ocenila Daniela, kterou si samy vyhledaly neziskové organizace a nezávislí právníci a nabídli jí pomoc s řešením jejího případu. Pavla se obrátila na neziskovou organizaci sama. Pomoc této organizace byla zejména v tom, že Pavle pomohla ukázat, že situace, ve které se nachází, není v pořádku: *Bylo dobré, že když jsem to vyprávěla, dali mi zpětnou vazbu, že to je problém, nebezpečný, to bylo fajn.* Pavle pomohli také s určením hranice, kdy je její případ natolik vážný, že je třeba ho hlásit na policii: *Řekli mi, ať si dám limit, co se stane, abych šla na policii. To v ten pátek, kdy tam na mě dělal tohle* (ukazoval, že jí podřízne krk), *tak to jsem si řekla, že je limit.* V oblasti podpory ze strany neziskových organizací se ale v rozhovorech neobjevovalo příliš mnoho jmen konkrétních organizací. Zaznělo zde jméno neziskové organizace zabývající se právní pomoci osobám čelícím útokům z nenávisti In Iustitia, v případě domácího násilí jmenovali respondenti/ky Bílý kruh bezpečí. Data z výzkumu nejsou reprezentativní, pro zjištění znalosti konkrétních organizací, které se věnují kybernásilí, by bylo třeba udělat kvantitativní šetření. Z rozhovorů ale vyplývá, že pro řešení kybernásilí nebyly neziskové organizace vyhledávány příliš často a že se v rozhovorech objevilo pouze malé spektrum těchto organizací, které je možné oslovit. Důvodem může být zaprvé neochota na straně osob, které zažily kybernásilí – to, že nepovažují svoje případy za dostatečně „vážné“, aby je řešili se zástupci a zástupkyně neziskového sektoru. Dalším důvodem může být neznalost těchto organizací, nebo také nedostupnost odpovídajících organizací v ČR.

Obě doposud zmiňované cesty – řešení přes neziskové organizace a zejména řešení s policií a právní cestou – byly velmi často chápány jako časově i psychicky náročné. Důvody můžeme nalézt ve výše uvedených hodnoceních této cesty respondenty a respondentkami – ve zdoluhavosti řešení či častém nedořešení případů. Osoby, které zažily kybernásilí, tak mluvily o tom, že řešení oficiální cestou (by) volily až v okamžiku, když (by) se jednalo o „vážný“ případ (podobně také viz část této kapitoly *Definice kybernásilí z pohledu těch, kteří zažili kybernásilí*). Můžeme zde nalézt spojitost mezi tím, že dotčení a dotčené kybernásilím nechtěli klasifikovat svoje zkušenosti jako kybernásilí, a proto je nechtěli řešit oficiální cestou, a tím, že – jak jsme ukázali – oficiální instituce, jako například policie, tyto činy nevnímaly jako „závažné“.

Mimo oficiální řešení uváděli respondenti a respondentky také kroky, které podnikali sami (nezávisle na tom, zda volili také oficiální cestu). Na jejich základě si vytvořili představu o tom, co bylo v boji s agresory/kami účinné a co naopak bylo zcela zbytečné. Za jednu z největších chyb, která v rozhovorech zazněla, bylo přílišné diskutování s agresory/kami. Jednalo se o situace, kdy v kyberprostoru docházelo k slovnímu napadání, urážení apod. Diskutování s agresory/kami bylo popisováno jako činnost *bezvýhodná, psychicky náročná* apod. Klára zpětně litovala toho, že s jedním z agresorů v komunikaci pokračovala: *Ale jak jste vztekly a máte na ty lidi zlost, proč mě nenechají na pokoji, tak jsem ho odpínkala a to tu situaci zhoršovalo. Ta komunikace pokračovala a to jsem si pak říkala, že jsem hloupá, že jsem neměla nic odepisovat. Ale člověk chce bránit tu svoji osobu, že... Tu čest a tak, aby do něj už ten člověk nerejpal. Někdy se to právě tím zhorší.* Přerušování komunikace s agresorem/kou bylo v jednom případě dovedeno do extrému. Respondentka směřovala svoje rozhodnutí, kde bydlet a studovat tak, aby se s agresorkou nemusela dále stýkat: *A já jsem se proto i rozhodla nepokračovat na magisterské studium. Měla jsem tu přihlášku podanou, ale ony tam pak byly i další důvody, proč jsem nepokračovala. Pak jsem se přestěhovala do jiného města, protože jsem chtěla být mimo její (agresorčiny) síť.* (Klára) Dalším z podobných řešení, která byla viděna jako funkční, bylo blokování agresorů/ek¹⁰, nastavování vlastních profilů jako neveřejných a mazání příspěvků od agresorů/ek, které překročily určitou mez: *Člověk myslí ještě na tu svobodu slova, že nesmí nikoho omezovat, že nesmí nikoho cenzurovat. Ale když už mu přijde pětistý sprostý komentář, že jsi duševně narušená a takhle, tak si pak člověk řekne, že ty lidi musím zablokovat. Tak jsem je blokovala zpočátku na den, aby vychladli. To vůbec nepomůže... Prostě mazat a blokovat.* (Daniela) Osoby dotčené kybernásilím se tak snažily mazat především všechny příspěvky, které dehonestovaly jejich osobu a ničily jejich obraz v kyberprostoru. Běďa měl na mazání příspěvků vymyšlenou dokonce strategii. Vždy jeden z jeho týmu (nebo on sám) hlídal veřejné účty jejich organizace a v případě napadení nevhodné příspěvky mazal. Aneta a Lenka zase zmiňovaly, že nejlepším řešením by bylo odejít ze sociálních sítí, nebo dokonce vůbec nepoužívat internet. V jejich případě (a pravděpodobně ve valné většině ostatních případů) to ale nebylo možné, protože jak internet, tak sociální sítě používaly k pracovním účelům. Běďa ale naopak považoval

¹⁰ V případě zablokování na Facebooku nemůže zablokovaný kontakt vidět profil blokujícího, nemůže mu komentovat příspěvky apod.

přítomnost na internetu důležitou kvůli obraně před agresory/kami. Musel být přítomen, aby byl schopen mazat a vyvracet lživé informace, které o něm byly na internetu publikovány. Snažil se tak vyhnout zničení svého digitálního obrazu. Dalším z řešení, které lidé s osobní zkušeností s kybernásilím, považovali za efektivní, je tzv. trolling¹¹: *Většinou si z nich (agresorů/ek) udělám srandu. Pošlu jim třeba srdíčko nebo pusu na čelíčko. To je pak naštve ještě více.* (Petr) Dělání si legrace z agresorů/ek nemusí být samoučelné, důvodem může být i získávání dalších důkazů pro případné trestní řízení. Může se jednat o jakýsi druh provokace. Zlehčování komunikace respondenti/ky volili také kvůli tomu, aby na sobě nedali znát, že se nechali agresorem či agresorkou zastrašit. Ti, kteří zažili kybernásilí, též doporučovali vést konverzaci v určitých hranicích slušnosti, aby jejich argumenty nebyly na podobné úrovni jako argumenty agresorů/ek. Dále pak bylo považováno za funkční v diskuzích zmínit, že budou případ řešit právní cestou, přes policii – ať už byla trestní oznámení opravdu podávána či nikoliv. Tyto zmínky měly sloužit mimo jiné k vystrašení agresora/ky, cílem bylo, aby upustil od útoků: *Policie mi napsala, že to odkládá pro nedostatek důkazů. Mohl jsem podat odvolání, ale v té době jsem viděl, že to utichá... Primárně jsem chtěl, aby to utichlo. Já se mu nechtěl mstít....* Jeden z respondentů ale uvedl, že pokud by bylo cílem vést s agresory/kami trestní řízení, je lepší na právní postup neupozorňovat. Agresoři/ky by se mohli zaleknout a *stáhnout*, pro dopadení by tak chyběl důkazní materiál. Dalším a často nejdůležitějším důvodem podávání trestního oznámení, nebo hrozby trestním oznámením bylo dosažení spravedlnosti anebo očištění svého jména od špatné nálepky. Na základě negativní zkušenosti s kybernásilím docházelo i ke změnám v nastavení soukromí u používaných internetových služeb. Zejména se tak dělo po tom, co dané osobě někdo napadl účet, ukradl hesla či vytvořil virtuální identitu, podobně jako Soně: *Pak (po útoku) jsem si právě změnila nastavení ke svému profilu. Fotky a nějaké informace jsem dala jen soukromě.* Lenka musela po útoku dokonce na počítač nainstalovat pokročilé antivirové programy, aby se ubránila dalším útokům. Někteří lidé ale i přes negativní zkušenost svoje účty speciálně nezabezpečovali, pouze mluvili o tom, že by si je měli lépe zabezpečit. Mezi zvolenými řešeními byla i snaha zlepšit vlastními silami svůj digitální obraz.

¹¹ Asi nejlepší vysvětlení slova trolling tak, jak se používá v českém prostředí, poskytuje Jaroslav Cerman: „*To slovo má v českém kontextu jiný význam než v zahraničí. Trolling v pravém slova smyslu má lidi rozčítit, dovést je k emocionální reakci. Všehovšude to slovo dost přišlo o význam. Dneska trollingem rozumíme „z někoho si vystřelit“.* V podstatě trolling u nás navázal na tradici satiry a společenské angažovanosti,...“ (Novosad, 2015)

Alena tak dostala od odborníka radu: *Že bych si po téhle příhodě měla například založit svůj osobní profil na Wikipedii, kde bych popsala všechny své činnosti a projekty a popsala tam tuto příhodu (případ kybernásilí). Je to nejlepší zbraň, protože je to většinou první odkaz na Googlu a lidé to hodně používají. Vždy je tam napsáno, jak moc je ta stránka přesná, takže je to dobrá zbraň pro informovanost. Ale že se nic jiného dělat nedá.* Toto řešení je ovšem pouze pro veřejně známé osoby, [pravidla wikipedie](#) dovolují publikovat pouze věci encyklopedicky významné.

Mimo řešení vlastními silami se osoby, které zažily kybernásilí, obracely na svoje nejbližší okolí. To jim pomáhalo zejména zlepšit psychický stav. Nebylo totiž příliš časté, že by se svými problémy chodily za psychology/psycholožkami. Jak ale říká Pavla, nebylo jednoduché pomoc okolí využít. Ona sama vysvětluje jako nejproblematictější to, že si dostatečně neuvědomovala vážnost své situace a to, že potřebuje pomoc: *Kamarádi to nějak věděli, ale vlastně jsem to nepodávala, že je to až tak hrozný, zároveň jsem si stěžovala, ale zároveň jsem nad tím mávala rukou, takový jako zvláštní.* Pavle dlouhou dobu chyběla nějaká autorita, která by jí jasně dala najevo, že by svoji situaci měla aktivně řešit.

Další skupinou zmiňovaných řešení byly cesty, které byly nelegální, nebo pololegální. Osoby, které zažily kybernásilí, často volily tento způsob kvůli již diskutované neefektivitě řešení přes oficiální instituce. Jedna z respondentek se ku příkladu za pomoci programátora snažila zbavit nevhodného obsahu na cizích stránkách. Podobně i jeden zástupce neziskových organizací najmutí „hackera“ označoval za nejrychlejší a nejefektivnější cestu. Další respondentka Pavla viděla jako jedno z řešení útočníka vystrašit: *Zpětně bych se domluvila s kamarády, ať mu jdou rozbít držku, není to legální, ale zabralo by to.* Daniela se pak rozhodla bojovat stejnou zbraní, jakou používají agresori/ky, a vytvořila si anonymní profil: *Díky tomu jsem například zjistila, že se jeden člověk se tam přiznal, že mi jednou ukradl profil.... S tímhle falešným profilem jsem zjistila, že mě někdo fotí, a že začali zveřejňovat moje fotky.* Díky anonymnímu profilu tak získávala výhodnější postavení v nerovném mocenském vztahu, kdy měl díky anonymitě navrch agresor/ka. Další respondentka navázala neoficiální komunikaci s internetovými deníky a nechala si od nich poslat IP adresy útočníků/ic a těch, kdo se za ni na internetu vydával. V některých případech ale tato řešení zůstala pouze v rovině úvah – osoby, které se setkaly s kybernásilím, se bály, že by mohly za takovou činnost být trestně stíhány, případně se jim

příčilo jednat podobně jako agresori/ky. V některých případech se tyto cesty nepodařilo realizovat díky technologickému zabezpečení webových serverů.

Lidé s osobní zkušeností s kybernásilím také hovořili o tom, že se jim díky této zkušenosti změnilo vnímání podobných činů v jejich okolí. Mluvili o tom, že kdyby obdobné napadení zaregistrovali ve svém okolí, byli by schopni lépe reagovat, například by mohli danou zasaženou osobu upozornit, že se jedná o něco nesprávného: *Jsem teď hodně radikálnější. Snažím se to říkat, že jsou hranice, kde ta důstojnost, je důležitý ji zachovat.* (Pavla)

Lidé s osobní zkušeností s kybernásilím svoje případy řešili buď oficiální cestou, nebo sami, případně s pomocí přátel. Řešení oficiální cestou volili až v případě, kdy začali vnímat svůj případ jako dostatečně „závažný“. S ohledem na vysokou míru tolerance kybernásilí (a to i těmi, kteří byli cílem kybernásilí), nebyla oficiální cesta využívána tak často, případně byla využívána s pochybami. Obecně se ukázalo, že nebyla příliš velká důvěra v oficiální instituce (zdlouhavost, bagatelizace případů, nezabývání se „menšími“ případy apod.). Řešení touto cestou se ukázala pro osoby, které zažily kybernásilí, jako významná zejména z toho důvodu, že dopadení nebo odsouzení pachatele/ky bylo satisfakcí. Nedostatky v oficiálních cestách vedly k volbě nelegálních a pololegálních řešení. Využití pomoci neziskových organizací bylo hodnoceno vesměs pozitivně, ukázalo se však jako ne příliš časté. Důvodem může být neznalost neziskových organizací zabývajících se problematikou kybernásilí, nebo jejich nedostatek. U samostatných řešení se ukázala jako důležitá podpora okolí. Respondenti a respondentky vesměs doporučovali zkusit s agresory/kami slušně komunikovat, v případě, že útoky nepřestávají, komunikaci ukončit. Ukázalo se ale také, že někteří respondenti a respondentky se útoky nechávali zastrašit a kvůli útokům omezovali svoje osobní i veřejné aktivity.

Doporučení:

- Zvyšovat povědomí o tom, co všechno může být kybernásilí;
- zvyšovat povědomí o tom, co je a co není v oblasti kybernásilí trestný čin, aby ti, kteří se s kybernásilím setkají, mohli sami identifikovat, zda je vhodné tyto činy řešit oficiální cestou, a aby se případně mohli domáhat řešení u oficiálních institucí;

- u policie by bylo třeba zlepšit práci s těmi, kteří/které kybernásilí zažívají/zažívali – přizpůsobení zacházení jejich psychickému stavu;
- školení o kybernásilí i pro nespecializovaná pracoviště policie – důležité je například to, aby věděli, jak pomoci těm, kteří se setkají s kybernásilím, a to i v případě, že jejich případ nemohou řešit (odkázat na neziskové organizace, další pomoc); v centru pozornosti by měla být zasažená osoba, ne případ;
- větší informovanost o tom, na jaké neziskové organizace je možnost se obrátit v případě, kdy se potkáme s kybernásilím;
- v ideálním případě vytvoření neziskové organizace, která by se zabývala kybernásilím;
- upozorňovat na to, že řešením je se s agresory/kami nebavit, ale není správné se jimi nechat omezovat;
- upozorňovat na to, že určování toho, co je v oblasti kybernásilí už přes míru, je na samotných osobách, které se s kybernásilím setkávají. Je vhodné, aby si stanovily nějaké limity, za které nejsou ochotny jít, při kterých například případ nahlásí policii.

2.3. POLICIE

Druhou skupinou, kterou jsme v rámci výzkumu oslovili, byli policisté a policistky. Jak již bylo řečeno v úvodu, výzkum se zástupci a zástupkyněmi policie byl omezen malým vzorkem a celkovou obavou ze zveřejňování a možného zneužití informací. V rozhovorech s policií jsme se zaměřovali na to, jak problematika kybernásilí zapadá do činnosti jednotlivých oslovených subjektů, zda a případně jak policie kybernásilí definuje, s jakým typem případů se setkává. Zajímalo nás, zda policisté/ky vidí nějaké trendy v oblasti kybernásilí, jakými způsoby kybernásilí řeší, jaké vidí překážky v úspěšném řešení případů a zda policie v oblasti kybernásilí organizuje nějakou osvětovou činnost. V rozhovorech s osobami, které zažily kybernásilí, a se zástupci a zástupkyněmi neziskových organizací se objevovalo hodnocení činnosti policie, díky tomu je možné srovnávat jednotlivé pohledy.

2.3.1. DEFINICE KYBERNÁSILÍ A CÍLOVÉ SKUPINY

Do výzkumné části zabývající se rolí policie v případech kybernásilí, se zapojili zástupci a zástupkyně oddělení policie z různých úrovní – krajské, obvodní apod. Všechna pracoviště nějakým způsobem řešila kybernásilí či internetovou kriminalitu. Část pracovišť měla náplň činnosti definovanou například výší trestní sazby.

Vzhledem k tomu, že byla oslovená pracoviště různého charakteru, objevovaly se i různé definice kybernásilí. Nejčastěji se policisté a policistky odkazovali na právní rámec problému, podobně jako v následující definici, kterou uvedl jeden z policistů: *Kybernásilí je protiprávní jednání páchané prostřednictvím internetu a sociálních sítí.* V tomto bodě můžeme navázat na zjištění z výzkumné části s lidmi s osobní zkušeností s kybernásilím. Tam se ukázalo, že mobilní telefon nebyl příliš často zmiňován v souvislosti s kybernásilím. Důležitý byl pouze v okamžicích, kdy na něm byl využíván internet. Na podobnou skutečnost odkazuje i výše uvedená definice kybernásilí. Někteří z policistů/ek se proti termínu *kybernásilí* vymezovali, upřednostňovali termín *internetová kyberkriminalita*. Proto také budeme v analytické části týkající se policie využívat tento pojem. Užívání termínu *kyberkriminalita* odkazuje nejen na to, že většina případů kyberkriminality, kterou se policie zabývala, byly trestné činy (tento fakt bude dále v textu podrobněji rozveden). Nejednalo se tedy o násilí v pravém slova smyslu. Na trestní stránku věci kladl důraz i jedno policejní oddělení, které nás upozornilo na to, že *kybernásilí* jako trestný čin neexistuje. Existují pouze trestné činy jako vydírání, zneužití osobních údajů, stalking¹² apod., které mohou, ale nemusejí být prováděné prostřednictvím elektronických médií a internetu. Podle jiného respondenta je důležité, že se nejedná o *útok na samou podstatu informačních technologií*, ale o *zneužití technologie pro jiné účely*. Naopak další policista poznamenal, že „kyber“ je dnes úplně vše, že prakticky do všech trestných činů je určitým způsobem zapojen internet. Tento respondent uvedl, že: *Je těžké specifikovat, kde je hranice toho běžného činu, který zůstane někde na oddělení obecné kriminality, nebo hospodářské kriminality nebo typu, kdy to půjde k nám.* Upozornil také na to, že případ se „kyber“ může stát

¹² „Za stalking lze považovat opětovné, systematické, dlouhodobé obtěžování nevyžádanými esemeskami, e-maily, skypem, různými druhy chatu, telefonáty, nechtěnými pozornostmi, případným opakovaným cíleným sledováním osoby. Obsah těchto zpráv může být příjemný až veselý, ale též urážející, zastrašující. Útočník u oběti vyvolává pocit strachu.“ (Policie ČR, 2014) Od roku 2010 se stal stalking trestným činem.

až v okamžiku řešení. Specializovaná pracoviště zaměřená na kyberkriminalitu využívala technologií k odhalení pachatelů/ek nezávisle na tom, zda se trestný čin, který spáchali, odehrál na internetu nebo nikoliv.

Na výše uvedené navazuje poznatek, že policie s kyberkriminalitou pracuje jako s trestnými činy, tak ho chápou a dle toho jej i klasifikují. Jeden ze zástupců policie uvedl, že je kyberkriminalita páchaná v oblasti *mravnostní, majetkové, násilné a další*. Jiný z policistů toto rozdělení prakticky schválil a upřesnil, že mezi *mravnostní* kyberkriminalitu zařazuje například sexuální nátlak, mezi *majetkovou trestnou činností* páchanou prostřednictvím internetu zařazuje různé podvody, ku příkladu na prodejních serverech. Jako třetí složku viděl tento druhý respondent *hackerské útoky*, tj. různé napadání účtů.

Některá z oslovených pracovišť se soustředila ve velké míře na kyberkriminalitu páchanou na mladistvých. Vycházelo to zejména z povahy českého právního řádu. Ten je nastaven tak, že činy, které bychom mohli označit jako kyberkriminalitu, jsou přísněji trestány v případě, že jsou poškozenými nezletilí¹³. Z tohoto pohledu je možné je chápat jako „vážnější“ a tedy zasluhující více pozornosti. Z rozhovorů s policisty a policistkami vyplynulo, že skupinu mladších 18 let považují také za více zranitelnou. Děti navíc dle výpovědi policie pracují s internetem stále v ranějším věku, často bez dohledu rodičů. Oproti rodičům také mnohdy využívají technologie ve větším měřítku. Policisté/ky nevidí jako skupinu ohroženou kyberkriminalitou pouze děti. Dle jejich slov jsou ohroženi také ti dospělí, kteří s technologiemi nevyrůstali, a proto s nimi často neumějí dobře zacházet. Ne každý je schopen sledovat rychlý vývoj nejen internetu jako takového, ale i možností, jak ho zneužít. Další zranitelnou skupinou, která byla zmiňovaná, jsou senioři. Ti jsou nejvíce ohroženi majetkovou trestnou činností (nejvíce se mluvilo o případech tzv. šmejdů). Důvodem zranitelnosti u této skupiny byla jmenovaná nezkušenost těchto osob s počítačovými technologiemi. Mezi skupiny, které byly dále považované za ohrožené a pro které se kvůli tomu pořádala speciální školení, patřili také Romové, cizinci a hendikepovaní. Jedno pracoviště provádělo osvětové přednášky i pro IT prostředí. Jak uvedli,

¹³ Trestní řád v ČR je obecně nastaven tak, že všechny trestné činy (tedy nejen kyberkriminalita) páchané na mladistvých, jsou přísněji trestány.

sami byli překvapeni, že i v tomto prostředí je osvěta potřebná. Podívovali se nad neznalostí některých základních informací, například trestněprávního rámce.

U skupiny policistů a policistek jsme zjišťovali, zda vidí v něčem specifické „dospělé kybernásilí“ (u skupiny starší 18 let). Jeden z policistů odpověděl, že se tato skupina odlišuje charakterem útoků, které bývají dlouhodobější, trvají i měsíce. Útoky jsou také intenzivnější a vedou k narušení profesního a rodinného života. Častěji u této skupiny dochází k neanonymním útokům, příkladem je vyřizování osobních sporů.

Policisté a policistky kybernásilí nejčastěji označovali jako kyberkriminalitu a kladli důraz na trestní stránku věci. Podobně jako respondenti/ky v první vlně výzkumu *Online bezpečně: gender a bezpečnost na internetu* také policisté/ky považovali za nejohroženější skupinu mladších 18 let, často jí byla věnována také největší pozornost. Mimo to se jejich pozornost zaměřovala i na další skupiny, které byly vnímány jako zranitelné – např. senioři, hendikepovaní, Romové.

Doporučení:

- Definice kybernásilí postrádá „méně vážné činy“, problematika dospělých bývá podceňovaná (vycházíme z výpovědí osob se zkušeností s kybernásilím) – na tyto dvě oblasti by se mohla policie zaměřit,
- zaměřit se na systematickou osvětu před kybernásilím, která by nebyla zaměřena pouze na děti, nebo na vybrané skupiny. Nesystematický charakter osvěty je sice potřebný, utváří však z tématu kybernásilí téma, které se netýká všech, pouze vybraných skupin.

2.3.2. TYPY KYBERKRIMINALITY, PACHATELÉ/KY

Jak již bylo zmíněno, policie se shodla na tom, že nejčastějším typem kyberkriminality, kterým se zabývá, je majetková trestná činnost. Jako druhý nejčastější pak bylo zmíněno vydírání, procentuálně však bylo údajně mnohem méně zastoupené. Několik z dotázaných upozornilo na obecný trend rozšiřování využívání internetu k trestné činnosti a tudíž nárůstu případů, které by se daly označit jako kyberkriminalita. Jeden z respondentů uvedl, že na růst kyberkriminality má vliv stále častější užívání sociálních sítí, kde je komunikace jednoduchá,

rychlá, v reálném čase a uživatelé/ky si skrze ně mohou posílat a na nich vystavovat osobní informace a fotografie: *Lidé se zde dobrovolně připravují o soukromí.* Oproti tomu útoky přes e-mail nejsou v současné době tolik populární.

Policisté/ky se při charakterizování typů útoků, které v kyberprostoru probíhají, dotkli i profilu útočníků/ic. Hovořili o tom, že se typově nedají zařadit do určité skupiny. Mezi pachatele/ky patří lidi nejrůznějších charakteristik a vzdělání. Dotázaní/é policisté a policistky se zaměřili i na samotný charakter útoků. Jeden z policistů/ek uvedl, že pachatelé/ky kyberkriminality mnohdy neútočí sofistikovanými způsoby, nevyužívají pokročilých technologií, nebo znalostí. Ve většině případů tak útočníky/ice nejsou počítačová experti/ky. Vinu tedy policisté/ky vidí spíše v neopatrnosti jednání těch, kteří byli kyberkriminalitou zasaženi. Typické jsou případy, kdy spolu osoby sdílejí intimní fotografie, nebo hesla. V okamžiku, kdy dojde mezi těmito osobami k neshodě (např. partnerské), se může sdílený materiál stát prostředkem vydírání apod. Nemusí se však jednat o vyloženě rizikové chování. Policisté a policistky poukázali na to, že ti, kteří se s kyberkriminalitou osobně setkávají, často dostatečně nezabezpečují svoje účty a mnohdy ani možnosti zabezpečení neznají. Zástupci či zástupkyně policie v rozhovorech upozorňovali na to, že když publikujeme svoje fotografie veřejně, vystavujeme se riziku, že tyto fotografie někdo zneužije a vytvoří s jejich pomocí falešný profil. Reálné fotografie pak dodávají profilu na důvěryhodnosti. Jeden z oslovených policistů uvedl, že v ČR je nízká medializace případů kyberkriminality. Lidé si tak neuvědomují, že by se podobná rizika mohla týkat i jich. Policisté/ky upozorňovali také na to, že internetové prostředí je nové a nemá tedy jasná pravidla, jako jsou v kontaktu tváří v tvář. Hovořili o tom, že lidé by si měli uvědomit, že podobně jako zamykají svoje auta, mají zamykat svoje účty. Jiný z policistů ale poukazoval na to, že problém není v nedostatku vědomostí nebo informací. Informace jsou dle jeho slov volně dostupné. Problémem je to, že si lidé neuvědomují, že by se mohli stát cílem agresorů či agresorek v kyberprostoru.

Podobu kyberkriminality ovlivňuje i charakter internetového prostředí. Podle slov policistů/ek hraje roli zejména internetová anonymita. Pachatel/ka se tak může vydávat za jinou osobu, jiného věku a vytvořit tak důvěryhodný obraz, na jehož základě ze svého cíle vyláká určité informace. Podobně jako v rozhovorech s lidmi s osobní zkušeností s kybernásilím bylo zmíněno

to, že pachatelé/ky využívají anonymitu ve smyslu informační převahy. Oni si mohou o dané osobě na internetu vyhledat spoustu informací, zatímco poškození nevědí o agresorovi/ce nic. Zároveň anonymita způsobuje větší otevřenost pachatele/ky, protože ten nemusí pykat za svoje činy nebo výroky. Na internetu tak může docházet ke slovnímu napadání a urážkám od pachatele/ky, který je anonymní, nebo se schovává pod nějakou přezdívku. Jako příklad uváděli policisté/ky server ask.fm, kde každému uživateli/ce může kdokoliv podat jakoukoliv otázku. Nebezpečí spočívá především v tom, že *člověk nemůže ovlivnit, koho si tam dá, nebo nedá* (kdo bude komentovat jeho příspěvky). *Kdokoliv se přihlásí, ani nemusí mít registraci, tak vás pod nějakým přihlašovacím číslem může bombardovat nadávkami. Někaké sebevraždy tam kvůli tomu byly.* Anonymita prostředí dává dle policistů a policistek prostor lidem, kteří by se v reálném kontaktu styděli, nebo báli, na internetu mohou ventilovat svoje frustrace. Někteří z policistů/ek tak považovali i za nebezpečné, nebo nerozumné vyjadřovat veřejně v prostředí internetu názory, které by mohly mít velké procento odpůrců. Z pohledu těchto dotázaných bylo pro uživatele/ky vhodnější se vůbec nevyjadřovat, pokud se nechtěli vystavovat nebezpečí kyberútoků. Nebezpečí internetového prostředí bylo spatřováno také v tom, že uživatele/ky svádí k tomu se zviditelňovat, aby dosáhli pocitu výjimečnosti: *Dělám něco, co dělají ostatní. Když se fotí Leoš Mareš nebo Taťána Kuchařová, když jsou někde na pláži a ukazují svoje vypracovaná břicha, pupíky a silikonová poprsí, tak proč se nevyfotím já. Já chci být taky ta hvězda, že jo, pro někoho.* Materiály takto publikované na internetu jsou pak lehce stažitelné a zneužitelné. Podobné nebezpečí představuje například server [Snap Chat](http://Snap.Chat), na kterém se publikují obrázky, které po chvilce zmizí. Záleží pouze na divákovi, zda si pořídí PrintScreen daného obrázku, či nikoliv. Touto cestou může pachatel/ka získávat kompromitující materiál, přestože byl reálně viditelný pouze chvíli: *Fotografie, která už je jednou venku, tak si žije svým životem. Nikdo neovlivní, kam se může dostat.* Další charakteristikou internetového prostředí je dle policistů/ek to, že se zde posunují hranice normality. Normální je to, co dělají ostatní, ale může to být něco, co bychom v kontaktu tváří v tvář neudělali. Na obdobném principu jsou postaveny třeba veřejné amatérské pornografické stránky apod.

Výsledky této části korespondují s výpověďmi osob, které zažily kybernásilí. Mezi nejproblematictější věci bylo řazeno nedostatečné zabezpečování účtů a obecně rizikové

chování v prostředí internetu. Ukázalo se, že zatím není příliš dobře poukazováno na možné důsledky rizikového chování, lidé si neuvědomují, že by se mohlo týkat i jich.

Doporučení:

- Více upozorňovat na důsledky zdánlivě normálního chování v kyberprostoru;
- informovat o tom, jak je možné si na internetu chránit své účty apod.;
- cílem by ale nemělo být zamezit lidem v tom být v kyberprostoru aktivní, více prostoru by se mělo věnovat stíhání těch, kteří aktivní lidi pronásledují.

2.3.3. PŘEKÁŽKY

Policisté a policistky během rozhovorů jmenovali překážky, které jim znesnadňovaly řešení případů kyberkriminality. Tyto překážky bychom mohli rozdělit na dvě oblasti – materiální a legislativní.

Mezi materiální nedostatky, které zazněly v rozhovorech, bychom mohli počítat nedostatečné personální obsazení a chybějící finanční zdroje a materiální zajištění. Obě dvě složky vedly k přetěžování policistů a policistek. Jeden z policistů si například stěžoval, že – jak již bylo zmíněno – počty případů kyberkriminality stále rostou, policie je však musí řešit ve stejném personálním obsazení. Jiný z respondentů mluvil o nedostatku specializovaných pracovišť, která se konkrétně zabývají případy kyberkriminality. Následkem je pak to, že specializovaná pracoviště se věnují i případům územně spadajícím pod jinou oblast. Policisté/ky tak byli nuceni řešit více případů, než na kolik měli kapacitu. Na straně druhé se museli věnovat případům, u kterých neznali tak dobře kontext a nemohli tudíž efektivně zasáhnout, právě z důvodu územní odlišnosti. Problém ale nebyl pouze v personálním obsazení, ale i v nedostatečném vybavení technologiemi, zejména mimo specializovaná pracoviště. Specializovaná pracoviště pak musela těm nedostatečně vybaveným zajišťovat například technologické prozkoumání podezřelých dat apod. Nedostatek v počtu specializovaných pracovišť byl viděn především v nedostatku financí na tuto oblast. Nespecializovaná pracoviště také mnohdy postrádala dostatečné školení v oblasti kyberkriminality, na což už upozorňovala i jedna z těch, které zažily kybernásilí. Jeden z policistů k tomu dodává: *Školíme je* (policisty a policistky z okresních,

nespecializovaných pracovišť), aby znali pojmy, kde se dá na internetu zjistit provider a tak dále, to jsou pro nás dneska banální věci.

Druhou oblastí, kde někteří policisté/ky viděli zlepšení, bylo nastavení českého právního řádu. Za nedostatečnou policisté/ky viděli třeba příliš nízkou trestní sazbu. Příkladem může být §230 trestního zákoníku, který se věnuje neoprávněnému přístupu k počítačovému systému a nosiči informací. Jedná se zejména o činy jako zneužití dat, jejich neoprávněné smazání, nebo změna, padělání dat apod. Přestože se – dle slov policistů a policistek – může jednat o poměrně sofistikovaný útok, pachatel/ce hrozí odnětí svobody maximálně na 3 roky. Problematické je to také z toho důvodu, že některá specializovaná pracoviště by měla oficiálně řešit případy s vyšší trestní sazbou (například vyšší než 5 let). Tyto „méně vážné“ činy by tak měly zůstat v kompetenci pracovišť, která nedisponují dostatečnou výbavou. To by mohlo vést k nižší úspěšnosti v řešení těchto případů a k tomu, že jsou často odkládány. Policisté/ky také nízkou trestní sazbou nevnímali jako adekvátní tomu, kolik energie věnovali na odhalení pachatele/ky. V jednom případě dokonce díky obecně nízké trestní sazbě pachatelé či pachatelky trestu reálně unikli díky prezidentské amnestii. Na policistovi, který případ zmiňoval, bylo vidět, že částečně považuje vynaloženou energii za ztracenou: *Dva roky jsem dělal na jednom případě, ztratil jsem na tom plno nervů, těžký boj a tak dále, než jsem se k němu (pachateli) dostal, byť jsem věděl, kdo to je. Než jsem si ho našel. A když jsem ho obvinil, soud ho odsoudil, dostal podmínku, nařízenou ambulantní léčbu... A přišla amnestie. A spadl do oblasti amnestie. Tak si říkám nic. Nemyslím na tom. Jede se dál.* Mimo nízké trestní sazby policisté/ky upozorňovali také na další problematická místa v legislativě. Nedostatky se objevovaly při srovnání s nastavením v zahraničí. Zaznělo například to, že výhodou v zahraničí je mnohem větší škála trestných činů. Za příklad z ciziny sloužila Anglie, kde platí, že pokud je něco klasifikováno jako trestný čin, musí pachatel/ka vydat požadované materiály. Čeští policisté/ky uváděli, že podobné opatření by jim ulehčilo práci. Další pozitivní věcí, kterou viděli v zahraničním nastavení právního řádu, bylo to, že pokud se člověk k trestnému činu přizná, hrozí mu jen poloviční trest. Jak uváděli, přiznání zjednodušuje práci policie. Dle slov policistů a policistek u nás tento model nefunguje zejména proto, že máme příliš nízké trestní sazby. I nezkrácená trestní sazba je tak pro pachatele/ky vlastně „výhodná“, přiznání by jim mohlo akorát situaci zhoršit. Velkou roli v odhalování případů

hrála i možnosti, jak vypátrat pachatele/ky. Policisté a policistky k tomu využívají elektronické záznamy, které jsou na webu po nějakou dobu uchovávány. V okamžiku, kdy by bylo jejich uchovávání omezeno, či zakázáno (nejčastěji se tak děje právě právní cestou), tak by měli prakticky znemožněné dopadení pachatelů či pachatelek.

Mimo to policisté/ky poukazovali na nízkou znalost povahy činů kyberkriminality, které se v současnosti objevují. Jedno z pracovišť kritizovalo výzkumy, které se v této oblasti provádějí (konkrétně se jednalo o cílovou skupinu malých dětí). Za problematickou považovali samotnou povahu výzkumu, například fakt, že se děti při vyplňování dotazníků mohly bát, nebo si naopak mohly vymýšlet. Nechtěli bychom v tomto momentě hodnotit metodologii těchto výzkumů. Spíše bychom chtěli upozornit na to, že pravděpodobně může existovat zkreslený obraz týkající se charakteru činů kybernásilí a toho, na jaké lidi se kybernásilí zaměřuje.

Policisté a policistky nacházeli největší překážky při řešení případů kyberkriminality v materiálních a legislativních podmínkách. Konkrétně mluvili o nedostatku financí a personálního obsazení, uvítali by více pracovišť specializovaných přímo na problematiku kyberkriminality. Kritiku směřovali také na podobu legislativního rámce, kde jsou příliš nízké tresty pro pachatele či pachatelky kyberkriminality a je nedostatečná klasifikace trestných činů v této oblasti. Jako negativní bylo viděno i to, že oblast kyberkriminality zatím není příliš dobře prozkoumaná, jsou o ní jen zkreslené představy.

Doporučení:

- Ideální by bylo, kdyby bylo investováno více financí pro oddělení policie specializovaná na kyberkriminalitu;
- i pro oddělení, která nejsou na toto téma specializovaná, by bylo vhodné udělat nějaká školení, aby mohly řešit „méně vážné“, nebo jednodušší problémy samy;
- vhodné by bylo srovnat český právní řád se zahraničními, podívat se, kde jsou nedostatky, případně usilovat o změnu směrem k tvrdším postihům a definici nových činů, které se dějí v kyberprostoru;
- zaměřit se více na výzkum kyberkriminality.

2.3.4. ŘEŠENÍ

Řešení problematiky kyberkriminality policisté a policistky navrhovali v několika směrech. První cestou byla řešení na úrovni těch, kteří kybernásilí zažili. Jednalo se zejména o podporu jedince, například skrze jeho okolí. Druhou cestou byla práce s agresorem/kou. Nešlo pouze o jeho represi, často v pozadí stála snaha o jeho napravení. Posledním souborem řešení byly systémové změny, změny prostředí, které by zpětně měly vliv jak na osoby, které zažily kybernásilí, tak i na agresory/ky.

Na úrovni podpory osob zažívajících kybernásilí policisté/ky poskytovali kontakty na specializovaná pracoviště, příkladem jsou psychologové/psycholožky a v případě domácího násilí Bílý kruh bezpečí. Policisté a policistky také v rozhovorech kladli důraz na roli sociálního okolí, především ve fázi identifikace kybernásilí. Sociální okolí by mělo poznat, kdy se s danou osobou něco děje, a pomoci jí. Sama si pak osoba, která zažije kybernásilí, může pomoci například tím, že pachatelům či pachatelkám pohrozí řešením oficiální cestou, přes policii. Policisté a policistky měli totiž podobou zkušenost, jako zazněla v případě těch, kteří se osobně potkali s kybernásilím – pohrožení oficiálním řešením může agresora/ku vyděsit a ten může ustoupit od svého jednání.

Cílem policistů/ek nebylo v mnohých případech pouze odhalení pachatele nebo pachatelky. Dle jejich slov jim nešlo o samotné odsouzení. Snažili se, aby si pachatelé/ky uvědomili, že dělají něco špatně. Zároveň stáli i o ochranu těch, kteří kybernásilí zažili. Odnětí svobody u pachatelů/ek vnímali jako prostředek pro zamezení páchání jejich trestné činnosti v kyberprostoru. Stěžovali si ale (opět) na nedostatečné trestní sazby, které znamenaly možné ohrožení dalších osob v kyberprostoru. Jedním z dalších řešení, jak zamezit pachatelům/kám v dalších trestných činech, bylo zakázat jim přístup k internetu. Policisté a policistky ale tuto cestu neviděli jako bezproblémovou. Může se totiž jednat o pachatele/ky, kteří po zákazu přístupu na internetu začnou být nebezpeční v klasickém kontaktu. Příkladem mohou být pedofilové.

Zajímavé způsoby řešení zazněly i na úrovni systému. Někteří policisté/ky se vyjadřovali skepticky k zakazování nejrůznějších internetových platforem, ku příkladu sociálních sítí,

přestože je viděly jako velký zdroj kyberkriminality. Internet je dle jejich slov všudypřítomný, zákaz jednoho webového portálu by nebyl řešením. Definitivní řešení není podle policie možné, dle jejich slov zde vždy bude kriminalita a jejich úkolem je ji regulovat a mírnit. Z toho důvodu chtěli ovlivňovat zejména děti, aby byly schopny se bránit nástrahám kyberprostoru a případně vzdělávat i další generace. Policisté/ky také kritizovali nastavení systému v rámci policie. Někteří z policistů/ek měli na starost jen určitou část řešených případů (například zajišťovali důkazy) a neměli tak zpětnou vazbu o tom, jak případ skončil. Mezi systémová řešení můžeme zařadit i komunikaci mezi českou policií a zahraničními poskytovateli webových služeb, která byla ze strany policie hodnocena spíše jako obtížná. Ideální by byla, dle slov jiného policisty, nějaká společná pravidla. Za jednodušší byla spolupráce označena v případech, kdy se řešily „vážnější“ činy, jako jsou vraždy, extremismus, terorismus, pornografie a násilí na dětech. V ostatních případech – těch „méně vážných“ – jako byly například pomluvy – policisté/ky často dostávali pouze automatické odpovědi se zamítnutím spolupráce. Policisté/ky také zmiňovali, že jednodušší je spolupráce s těmi poskytovateli webových služeb, které mají pobočku v ČR. Komunikace s českými poskytovateli webových služeb byla označovaná za jednodušší, avšak stejně zdlouhavou, policisté/ky necítili z jejich strany ochotu. Jednodušší jednání s českými poskytovateli webových služeb je dle jednoho policisty díky tomu, že na ně mohou použít český právní řád. Někteří policisté/ky viděli klíčové řešení kyberkriminality v prevenci. Jeden policista uvedl, že pokud by probíhala osvěta, ubyla by přibližně třetina práce. Na některých pracovištích nebyla prevence prioritou zejména kvůli velkému tlaku na výsledky, tj. vyřešené případy. Důvodem byly i již diskutované nedostatky v personálním obsazení. Jeden z oslovených ale upozorňoval na možné negativní důsledky prevence. Mluvil o tom, že z osvěty mohou čerpat informace případní pachatelé či pachatelky. Na reálných případech z praxe se mohou cvičit v tom, co by mohli udělat lépe či jinak, aby nebyli dopadeni.

V oblasti řešení kybernásilí policisté a policistky, podobně jako samy osoby, které zažily kybernásilí, poukazovali na význam sociálního okolí. Pro práci policistů/ek bylo důležité vědět, jak případy, které řeší, dopadly. Zároveň usilovali o to, aby pachateli/ce bylo zabráněno v jeho/její činnosti, nejlepší by bylo, kdyby si uvědomil/a svoje chyby. Internet je viděn jako běžná součást životů, která nejde zakázat, policie na něm může jednání pouze regulovat.

Doporučení:

- Nezaměřovat informační kampaně pouze na lidi s osobní zkušeností s kybernásilím, ale také na jejich sociální okolí – to je třeba informovat, aby včas rozpoznalo, že se v jejich okolí děje kybernásilí;
- potřebná by byla i podpora policie – vhodné by bylo zajišťovat kontinuální informování o průběhu případů až do konce;
- podporovat prevenci kybernásilí, prevenci konzultovat se specializovanými pracovišti policie – diskutovat o tom, co je možné publikovat veřejně a co ne.

2.4. NEZISKOVÉ ORGANIZACE A OSTATNÍ AKTÉŘI

Jak již bylo řečeno v úvodu celé práce, mimo zástupců/kyň neziskových organizací byly provedeny rozhovory také s příslušníky či příslušnicemi akademické obce, státní správy a se zástupci/kyněmi poskytovatelů webových služeb. Před vlastní analýzou je třeba poznamenat, že část zkušeností neziskových organizací byla zahrnuta do analytické části věnující se osobám, které zažily kybernásilí, protože jejich příběhy obsahovaly právě zážitky s kybernásilím. Napadány byly neziskové organizace, které pomáhaly těm, kteří se setkali s násilím obecně (většinou se nezaměřovaly konkrétně na kybernásilí).

V rozhovorech s neziskovými organizacemi a dalšími aktéry nás zajímalo to, jakým způsobem daná organizace, nebo expert či expertka přistupuje k problému kybernásilí, jak se kybernásilí týká jejich/jeho činnosti a jakým způsobem ho řeší. Zajímalo nás, podobně jako v předchozích analytických částech, jak definují kybernásilí a kterou skupinu považují za nejohroženější kybernásilím. Dále jsme se zaměřovali na konkrétní zkušenosti s kybernásilím – s jakými případy se jedinec či organizace setkává. Stejně jako v předchozích analytických částech jsme se zaměřili na genderový rozměr kybernásilí, zda se projevuje v postavení osob, které zažily kybernásilí, a pachatelů/ek, případně ve způsobu útoků apod. Obdobně jako u policie nás zajímala spolupráce s ostatními aktéry, mimo policie se ukázala jako důležitá právě spolupráce se zástupci/kyněmi poskytovatelů webových služeb, psychology/psycholožkami

a dalšími. Zaměřovali jsme se i na to, zda jsou v oblasti kybernásilí nějaké trendy a očekávání vývoje do budoucnosti a zda neziskové organizace pořádají školení zaměřená na tuto oblast.

2.4.1. DEFINICE KYBERNÁSILÍ

Většina neziskových organizací a často i expertů/ek, které jsme oslovili, nás před rozhovorem upozorňovala na to, že zaměření jejich organizace není shodné se záměry našeho výzkumu. Prvním důvodem, proč se necítili být kompetentní zodpovídat naše otázky, byla jejich orientace na cílovou skupinu mladších 18 let. Důvody pro volbu této cílové skupiny byly podobné důvodům policie. Tuto skupinu považovali za ohroženější, lidé starší 18 let by si měli (dle jejich slov) v případech kybernásilí sami vědět rady. Druhým důvodem, proč si nepřipadali jako „vhodní“ oslovení, bylo to, že se specificky nezaměřovali na případy kybernásilí – řešili většinou obecně širší okruh násilí, diskriminace apod., činů spáchaných přes technologie byla menší část, nebo minimum.

Z úst zástupce akademiků/ček se objevila kritika samotného pojmu kybernásilí. Poukázal na to, že definice kybernásilí může ovlivnit podobu činnosti dané organizace. Zároveň také hovořil o tom, že definice kybernásilí, kterou používáme v našem výzkumu, ovlivňuje podobu jeho výsledků. Tohoto faktu jsme si vědomi a s ohledem na něj výsledky interpretujeme. Také jsme kvůli tomu do každé části výzkumu zařadili otázky zjišťující, co respondenti a respondentky chápou pod pojmem kybernásilí a zda mezi to zařazují svoji negativní zkušenost z kyberprostoru. Definice kybernásilí tak je nejen východiskem, ale i zjištěním výzkumu.

Definice kybernásilí se v této analytické části ukázaly jako ve většině případů odvozené od konkrétní činnosti dané organizace. Oslovené organizace často dávaly prostor těm činům, které u skupiny osob se zkušeností s kybernásilím a policie nebyly považované za tak vážné. Příkladem může být tzv. hate speech¹⁴. Jinak byly definice kybernásilí v této skupině nejrozumnější, což je možné vysvětlit diverzitou skupiny jako takové. Některá pojetí byla podobná příkladům z předchozích analytických částí. Jeden z respondentů podobně jako policie upozornil na to, že:

¹⁴ Za hate speech je považována taková komunikace, která nemá jiný význam, než vyjádření nenávisti k určité skupině, speciálně v podmínkách, kdy má tato komunikace vyvolat nějaké násilí. Primárně se jedná o napadání skupin definovaných na základě společné rasy, etnicity, národnosti, genderu, náboženství, sexuální orientace apod. (Uslegal.com, 2015)

Co se týče kyberšikany, tak ta není trestný čin. Trestné jsou pouze jeho prvky, jako je třeba vydírání. Jiná respondentka srovnávala kyberšikanu s klasickou šikanou. Mluvila o tom, že přestože se může zdát kyberšikana „lehčí“ forma šikany, vzhledem k tomu, že nedochází k fyzickému kontaktu, jsou následky často stejné.

Definice kybernásilí byla ve skupině neziskových organizací a ostatních expertů/ek nejrůznorodější. Nejlépe ale zachytila činy, které druhé dvě skupiny respondentů/ek považovali za „méně vážné“. Z poznatků také vyplývá, že podoba výsledků výzkumu je dána definicí kybernásilí, která je tím pádem nejen jeho východiskem, ale také zjištěním.

Doporučení:

- Upozorňovat na to, že z toho, jak si daná organizace definuje kybernásilí, bude vyplývat povaha její činnosti.

2.4.2. TYPY KYBERNÁSILÍ

Obecně zástupci/kyně skupiny neziskových organizací a ostatních expertů/ek mluvili o nárůstu kybernásilí v poslední době. Potvrzovali tak výpovědi policistů/ek. Za nejhorší považovali to, že člověk může v reálném čase prostřednictvím mobilního telefonu sdílet kdekoliv, cokoliv, bez rozmyslu. Vývoj jde neustále dál a dle slov jedné z respondentek je možné, že bude kybernásilí ještě přibývat.

Respondenti a respondentky se v této analytické části zamýšleli nad tím, které skupiny jsou nejvíce ohrožené a zranitelné kybernásilím. Jmenování byli ti, kteří technologie využívají a jsou pro ně často nezbytné, ale nejsou v jejich zvládnutí příliš zdatní. To dává výhodu ostatním, zručnějším, kteří pak mohou zneužít svého postavení. Takto ohroženi mohou být senioři, lidé zdravotně postižení, což se shoduje s názory policie. Jako také zranitelnou uvedl jeden z respondentů oblast zdravotnictví, která je citlivou právě proto, že se zde pracuje se zdravím občanů. Ve zdravotnictví jsou stále častěji používány elektronické přístroje, na kterých může záviset pacientův život. Hackerské útoky v této oblasti by tak mohly znamenat až smrt pacientů. Automatické a tedy ohrožené napadnutím jsou (nebo budou) i automobily, letadla a například chytré domácí spotřebiče. Hrozí tak nebezpečí nehod, vydírání a dalších druhů kyberútoků.

Mimo tyto skupiny se v rozhovorech objevilo, stejně jako v předchozích analytických částech, upozornění na větší ohrožení kybernásilím ze strany těch, kteří s technologií nevyrůstali. Za napadnutelnou byla označena i skupina těch, kteří jsou na elektronické komunikaci „závislí“, tj. nezbytně ji potřebují pro svoji práci apod. Ti jsou pak více zranitelní jakýmkoliv případným útokem. Zároveň se respondenti a respondentky vyjadřovali ke specifitě skupiny dospělých, na kterých může být pácháno kybernásilí. Skupina dospělých byla dle slov zástupců a zástupkyň neziskového sektoru a ostatních typická tím, že se domnívá, že má dostatečný přehled o daném tématu. Nemá proto zájem o školení v oblasti kybernásilí, přestože nemá dostatečné znalosti. Jejich děti bývají v užívání technologií pokročilejší. Dospělé kybernásilí bylo v rozhovorech charakterizováno i na základě srovnání se skupinou mladších 18 let. Pro tu jsou typické útoky jako získávání pornografického materiálu, nebo vylákání dítěte na schůzku. Dospělí naopak častěji přes internet řeší svoje partnerské problémy.

Jak již bylo řešeno, na rozdíl od předchozích skupin, byli respondenti a respondentky v této části citlivější k „jemnějším“ druhům kybernásilí. Jeden z respondentů tak mezi kybernásilí, nebo spíše kyberšikanu řadil věci, které člověku ne přímo ubližují, ale soustavně ho obtěžují. Jako příklad uvedl internetové reklamy, které mimo jiné omezují jedince v jeho běžné činnosti. Podobně další respondent mluvil o tom, že kybernásilí může probíhat i nenápadně, mezi přáteli. V prostředí sociálních sítí chybí účastníkům komunikace kontext, a tak je možné vyjadřování druhého interpretovat různě: *Může například napsat, jsi kokot. Když se pak vidíte osobně, tak řekne, že to byla jen legrace. Ale na té sociální síti to vidí všichni, a co si potom pomyslí?* (Dalibor) Zástupci a zástupkyně neziskového sektoru a ostatních expertů/ek sice byli k problémům „menších“ druhů kybernásilí více všímoví, ale upozorňovali na to, že dochází k jejich časté bagatelizaci. Děje se tak i na straně těch, kteří se osobně setkali s kybernásilím, kteří díky tomu dostatečně včas neidentifikují, že se jedná o problém. Jeden z respondentů ale ukázal, že problém nemusí být pouze v nedostatečné citlivosti, ale také v citlivosti přehnané. Jeho zkušenost byla následující: *Hodně lidí řeší svoje spory typu: on mi nedal like na fotky – on mě šikanuje. To je už za hranicí chápání, protože ty lidi nevědí, co přesně je šikana. Dávají nám banální dotazy typu: Dobrý den, můžu si dát fotku na internet. Není to trestný?* (David) Oba dva problémy – nedostatečná i přílišná citlivost – jsou dány neznalostí toho, co je kybernásilí. Lidé se

navíc o problematiku kybernásilí nezajímají, nehlídají si bezpečnost, často tedy ani neví, kde a kým mohou být sledováni. Mimo neznalosti byly jako problémy označovány obavy kybernásilí hlásit a řešit. Zde byl jako důvod jmenován možný ostych z policie, která by se nezabývala těmi „nedůležitými“ případy. Role neziskových organizací je spatřována například právě v tomto bodě. Mohou osobám, které zažily kybernásilí, pomáhat s identifikací toho, co je a co není kybernásilí. Zároveň pro některé z těch, kteří byli kybernásilím zasaženi, nemusí být kontaktování neziskových organizací tak stigmatizující, jako kontaktování policie.

Kybernásilí se, jak už bylo zmíněno, neustále vyvíjí, mění se nástroje na jeho páčání a způsoby, kterými agresori/ky útočí. Někteří/ré z dotazovaných tak, podobně jako policie, spatřovali jako nejnebezpečnější v oblasti kybernásilí sociální sítě, například Facebook. Jiný z respondentů ale tvrdil, že Facebook už byl v tomto smyslu překonán, protože lidé stále častěji experimentují na jiných webových platformách. Vývoj technologií v některých oblastech jedinec ani nerozezná. Dle slov respondenta Šimona tak uživatelé/ky technologií nemusejí postřehnout, že jsou jimi také omezováni: *Kamera může zaměstnance chránit, na druhé straně ale na něj může vytvářet nepříjemný tlak, co se týče jeho pracovního nasazení, míchání toho pracovního a intimně-soukromého a tak dále.* Technologie tak člověka může na jedné straně chránit, na druhé mu zasahovat do soukromí a sledovat ho. Šimon poznamenal, že se tyto situace většinou dají řešit určitou mírou regulace na úrovni organizací.

Podobně jako v předchozích analytických částech byla i zde diskutovaná role médií. Internet je otevřený pro různé příspěvky a názory, problém nastává v okamžiku, kdy jsou jednotlivé názory prezentované bez kritické reflexe. Může se tak stát, že i seriózní média replikují jako pravdivá a relevantní určitá tvrzení, která byla publikována například v legraci. Vytváří se tak jakási „informační bublina“, která může někoho poškodit.

Zástupci a zástupkyně neziskových organizací a ostatních expertů/ek si více všímali „jemnějších“ forem kybernásilí. Mezi skupiny ohrožené kybernásilím řadili mimo skupiny zmiňované v předchozích částech také oblast zdravotnictví a tzv. chytré technologie obecně. Tato skupina upozornila také na problém nekritického přijímání zpráv z médií.

Doporučení:

- Poukázat na to, že nebezpečí technologií v podobě kybernásilí se týká i takzvaných chytrých technologií. Řešením není tyto technologie zakazovat, vhodné je ale vytvářet adekvátní regulace například způsobů využívání těchto technologií;
- upozorňovat na to, že ne všechny informace na internetu jsou relevantní a důvěryhodné, že je třeba si je zjišťovat a ověřovat z více zdrojů.

2.4.3. ŘEŠENÍ

Možnosti řešení kybernásilí, které zazněly v rozhovorech se zástupci a zástupkyněmi neziskových organizací a ostatních expertů/ek, bychom mohli rozdělit na několik oblastí. První jsou opatření, která může dělat člověk, který se setká s kybernásilím, sám. Dále může hledat řešení ve spolupráci se svým okolím, s neziskovými organizacemi, se zástupci/kyněmi poskytovatelů internetových služeb, s policií. Řešením je i to, že budou cestu hledat a realizovat všichni uvedení aktéři.

Respondenti a respondentky upozorňovali, že častým motivem útoků je snaha druhého znejistit, jedná se tedy útok na jeho/její psychiku. Jako předpoklad vyrovnání se s kybernásilím byla viděna integrita osobnosti. To napovídá, že pomoc osobám, které zažily kybernásilí, by měla směřovat zejména na ty, kteří jsou nějakým způsobem ohrožení, například sociálně izolovaní apod. Pomoc ovšem nemusí poskytnout pouze nejbližší okolí, ale i lidé neznámí. Jedna z respondentek Gábina uvedla, že v České republice je bohužel hodně nenávistné prostředí ve veřejných diskusích, že chybí podpora té „druhé“ strany. Tato respondentka upozornila na to, že pokud příspěvky útočí na konkrétní osoby, nebo skupiny, tak tato osoba/skupina může nabýt dojmu, že je obecně nálada ve společnosti nastavena proti ní. Pozitivní a podporující příspěvky jsou pomocí především pro její psychický stav. Tento postřeh navazuje na zkušenosti zasažených kybernásilím, kteří zdůrazňovaly, že jim nejvíce pomohlo, když se jich někdo zastal. Ostatní (lidé známí i neznámí) mohou pomoci také tím, že budou nahlašovat její falešné profily, což může přimět poskytovatele webových služeb, aby tyto profily zrušili. Zároveň je také vhodné upozorňovat na nevhodný obsah, který je na internetu k nalezení. Příkladem dobré praxe v této

oblasti je jedna z neziskových organizací, která má speciální webový formulář, kam lze hlásit například pornografii. Nevhodný obsah je pak ve spolupráci s policií z daných stránek mazán.

Neziskové organizace mohou osobám, které zažily kybernásilí, pomoci při řešení jejich situace skrze různé služby. Od psychologické a legální pomoci až ke vzdělávání a poskytování informací. Jedna z neziskových organizací tak sama od sebe vyhledává osoby, na kterých byly spáchány trestné činy (nejen z oblasti kybernásilí) a nabízí jim pomoc při jejich řešení. V oblasti právní může být příkladem poskytování právní poradny, kde je možné se mimo jiné dozvědět, co jsou a co nejsou trestné činy. Ty také pomáhají řešit případy kybernásilí, je nabízeno sociální poradenství a doprovázení k soudním líčením. Ty organizace, které některé z těchto služeb neposkytují, disponují sítí kontaktů, kam mohou svoje klienty/ky odkázat. Dalším způsobem, jak pomoci osobám, které byly zasaženy kybernásilím, bylo zavedení poraden (telefonních, internetových). Poradny mohou potřebné nasměrovat na další služby, nebo přímo pomoci vyřešit jejich problém. Výhodou poraden může být anonymita. Jeden z respondentů zmiňoval poradnu, která funguje jako aplikace na mobilu. Využívali ji především dospělí, kteří zažili kybernásilí. Na tomto příkladu můžeme pozitivně hodnotit způsob realizace. Cesta skrze mobilní aplikace mohla být pro uživatele/ky velmi pohodlnou a rychlou variantou. Na druhou stranu je potřeba služby přizpůsobit všem druhům uživatelů nebo uživatelek, tedy i těm bez tzv. chytrých telefonů. U poraden se ukázalo jako dobré řešení nechat veřejně přístupné (např. na internetu) některé nejčastější dotazy i s odpověďmi, aby si kdokoliv mohl sám vyhledat řešení svých problémů. Některé neziskové organizace také v rozhovorech uváděly, že poskytují pomoc v oblasti mediální prezentace. Respondentka Gábina ale uvedla, že klientům/kám většinou radí, aby se prezentaci v médiích úplně vyhýbali. Podle ní veřejné publikování kauz spouští internetové diskuse, které obsahují tisíce nenávistných komentářů. Ty mohou danému člověku ještě více ublížit. Gábina se proto v rámci svojí práce snažila u těžších nebo citlivějších případů žádat média o to, aby o případech nereferovaly, případně aby u nich neotevíraly diskuse. Celkové hodnocení možností pomoci ze strany českých neziskových organizací poskytla Lenka. Ta upozornila, že zde (oproti zahraničí) chybí nezisková organizace, která by se specializovala výhradně na kybernásilí (myšleno na kybernásilí u dospělých). Lenka také uvedla, že ideální by

bylo, kdyby byla i specializovaná nezisková organizace ženy, které se staly terčem kybernásilí. Považovala situaci žen v kyberprostoru za specifickou, vyžadující specifický přístup.

Pomoc ze strany poskytovatelů webových služeb se odehrávala většinou na technické rovině. Odstraňovali například závadný obsah, mazali falešné profily. V této oblasti byli i proaktivní, sami vyhledávali a mazali nevhodné příspěvky. Příkladem může být mazání příspěvků v diskusích pod články. Zástupci a zástupkyně poskytovatelů webových služeb řešili, jakým způsobem mají postupovat – do jaké míry mají/mohou jednání omezovat a do jaké míry se mají řídit argumentem svobody slova. Řešení viděli také v diskusi s útočníky/icemi. Jedna zástupkyně popsala situaci následovně: *Minimálně to (diskuse) nenechám rozrůst tak, aby to narostlo do větších rozměrů. Spíše se snažím ty lidi uklidnit a vysvětlit jim tu situaci, přivést je z toho jejich kybernásilnického přemýšlení na nějakou jako... No, na ne tak útočné projevy.* Hodnocení vhodnosti či nevhodnosti příspěvků probíhalo na základě nějakých pravidel, která si daná společnost/poskytovatel webových služeb stanovili. Pravidla byla založena na českém právním řádu. V diskusích pak moderátoři mohli útočné příspěvky omezovat tak, že poukazovali na porušování pravidel. Samotné příspěvky mazali až v nejzazších případech. Cílem pravidel nebylo dle slov jedné z respondentek zamezovat publikaci jiných názorů, ale zamezit protiprávnímu jednání. Zástupkyně jednoho z poskytovatelů webových služeb Eva v tomto případě nepovažovala za vhodnou blokaci útočníka/ice. Upozorňovala na to, že důvodem nenávistných či jinak závadných komentářů může být pouze provokace. Často takový útočník či útočnice nemyslí svoje slova vážně a neočekává ani žádné reakce. V případě, že na něj někdo přesto zareaguje, je překvapen a své jednání vysvětluje. Proto byl preferovaný dialog s agresorem/kou. Respondentka Eva ale – podobně jako v případě osob, které zažily kybernásilí – zmiňovala to, že dialog s útočníkem/nicí je nutné vést v mezích slušnosti. Další z respondentů David uvedl jako problematické, že pravidla diskusí přestávají být funkční. Tím, že moderátoři diskutéry upozorňují na příspěvky proti pravidlům, se diskutující učí, co je vhodné a co ne a přistupují tak ke komplikovaněji řečeným nenávistným příspěvkům. Zástupce jednoho z poskytovatelů webových služeb uvedl, že se při publikování článků také zamýšlejí nad etickou stránkou věci. Často totiž témata, která jsou aktuální a oblíbená, jako například v současné době téma uprchlíků, přinášejí nejen více diskutujících a s tím spojeného ekonomického zisku, ale také

více nenávistných vyjádření. Poskytovatelé webových služeb pak musejí zvažovat, zda dají přednost ekonomickému zisku, nebo snaze nevyvolávat nenávist. Jako obranu proti agresorům/kám jedna respondentka viděla také v podpoře příspěvků pozitivních, které mohou být například skrze lajkování zviditelněny: *Dost často mi pomáhá člověk, který komentuje v takovém tom hate free duchu a dostane relativně hodně lajků. Takže pokud si člověk nerozklikne celou diskusi, tak vidí první dva komentáře s tím, že jsou pozitivní a přívětivé. V momentě kdy mají 10, 15 lajků, tak je to prostě super, protože se tam nezobrazí ty explicitní haterský. Ty uvíznou dole v té diskusi.* Technologické firmy neřeší pouze diskuse a nenávistné příspěvky v nich, zabývají se i nahlašování zneužitých účtů. Zástupce jednoho poskytovatele webových služeb tvrdil, že velká část nahlášení zneužití účtu je neoprávněná, často se jedná o snahu se dostat do účtu někomu cizímu. Tento zástupce také potvrzuje tvrzení policie, že ke zneužití nedochází díky speciálním znalostem útočníků/ic. Většinou se jedná o neopatrnost uživatelů/ek, kteří svoje heslo někomu cizímu prozradí apod. Problém také nastává v případě, když si uživatel/ka nastaví k účtu určité kontrolní otázky, a pak zapomene odpovědi. V takovém případě nemůže poskytovatel webových služeb uživateli nebo uživatelce účet otevřít. Poskytovatelé webových služeb nepodnikají všechny kroky samostatně. Jeden ze zástupců zmínil spolupráci s policií, s neziskovými organizacemi, nebo i s akademickým prostředím. Díky spolupráci s akademiky či akademičkami mohou mapovat situaci prostřednictvím výzkumů, publikují se odborné články na toto téma. Výzkumy se zároveň stávají podklady pro osvětové kampaně a jiné edukační materiály. Spolupráce s policií je zase výhodná v tom, že poskytovatelům webových služeb umožňuje sledovat nejnovější trendy v oblasti kybernásilí. Zástupce jednoho z poskytovatelů webových služeb spolupráci s policií chválil, označil ji za rychlou, efektivní a důvěryhodnou (zejména co se týče možného zneužití a šíření informací). Spolupráce policie a poskytovatelů webových služeb je efektivní v tom, že poskytovatelé webových služeb mohou zajišťovat důkazní materiál – například zálohovat komunikaci s pachatelem/kou. Příkladem dobré praxe je i případ jednoho poskytovatele webových služeb. Ten nepředával policii pouze data, ale dále se o případy zajímal. Zástupci/kyně tohoto poskytovatele zjišťovali, jak případy dopadly, mohli se účastnit soudů a případně publikovat případy v médiích, přičemž pravidlem bylo, že závažnější případy v médiích publikovány nebyly.

Výhoda spolupráce poskytovatelů webových služeb s neziskovými organizacemi pak byla viděna v tom, že jednotlivé organizace jsou lépe specializované na konkrétní případy násilí. Poskytovatel webových služeb tedy může osoby, které zažily kybernásilí, odkázat na odpovídající pracoviště (např. na Bílý kruh bezpečí v případě domácího násilí). Ne všichni poskytovatelé webových služeb ale dle slov respondentů a respondentek mají snahu aktivně řešit kyberkriminalitu v ČR. V této oblasti byl zmíněn případ dobré praxe jedné americké firmy, která se v rámci sociální zodpovědnosti zaměřuje na to, že pomáhá napadeným vymazat informace, které o nich útočníci/e publikovali.

Dotazovaní/é se dotýkali i hodnocení činnosti policie a spolupráce s ní. Někteří/ré upozorňovali na to, že některé případy kybernásilí nejde úspěšně vyřešit kvůli nedostatku důkazů. Ideální je mít archivovanou komunikaci s agresorem/kou a zaznamenávat si, kdy a jak často k útokům dochází. Problémem je i to, že mnoho případů nebývá na policii vůbec hlášených, nebo jsou hlášeny pozdě. Další z respondentů – zástupce poskytovatelů webových služeb – nesdílel názor policie o nedostatečnosti české legislativy. To, co zmínil jako nefunkční, nebyla podoba práva, ale jeho vymahatelnost. Dle jeho názoru není legislativa dostatečně využívána, problém je ve výkladu zákona. Obtíže dané zejména odlišnou legislativou vidí jeden z respondentů také ve spolupráci se zahraničními poskytovateli webových služeb. Jiná respondentka mluvila o tom, že zahraniční poskytovatelé webových služeb jsou schopni nevhodné příspěvky smazat, další respondent ale dodal, že jsou většinou nutná dlouhá jednání. Respondentka Gábina hovořila o tom, že například Facebook se snaží komunikovat, zjišťuje, kde jsou problematická místa. Nedostatky při spolupráci se zahraničními poskytovateli webových služeb viděla v přístupu české policie: *Tam se postupuje cestou mezinárodní spolupráce, do čehož oni (policie) nemají ale vůbec chuť. A snaží se raději oběti vysvětlit, že to stejně nikam nepovede. A bylo by skvělý, kdybych já přímo mohla od Facebooku zjistit všechny informace a nemuselo se postupovat procesem, který trvá tři i čtyři měsíce. Což Facebook má svoje bezpečnostní a další opatření, kdy ty informace nedává jen tak na napsání. Když já jim napíšu žádost o sdělení, kdo je ten a ten, tak oni mi to nemůžou jen tak sdělit. Takže z hlediska kooperace s policií je problém...* Gábina tvrdila, že pokud se případ řeší oficiální cestou, může policie data získat. Problémem je právě zdlouhavost a náročnost procesu, který policie nechce

absolvovat. Navíc je podle ní jazyková vybavenost české policie ne vždy dostatečná pro komunikaci se zahraničím, případné překlady prodlužují celý proces. Jako dobrou praxi jeden respondent uvedl mezinárodní black listy pachatelů/ek či stránek. Ty se mohou sdílet a využívat i mezi českými organizacemi zabývajícími se kybernásilím. Je tak možné částečně překračovat problém odlišných legislativ a obtížné komunikace.

Jeden z respondentů poukázal na to, že řešení problémů je nutné na dvou úrovních – nejen na úrovni osobní, ale i systémové. Nejprve je třeba se zamyslet nad tím, jak vyřešit konkrétní spor útočníka/ů a napadené/ho či napadených, dále je pak potřeba se zabývat tím, z jakých důvodů ke sporu došlo a zda není chyba v nastavení systému. Příkladem může být nevhodný legislativní rámec, špatná vymahatelnost práva, nebo další faktory. Jeden respondent upozornil na to, že často je třeba systémy obrany proti kybernásilí nastavovat i na pracovištích, v organizacích a nespolehat se pouze na celkový právní systém, policii, soudy apod. Regulace a opatření na úrovni organizací pak mohou být efektivnější při řešení případů. Důvodem může být zdoluhavost soudní cesty a to, že se oficiální instituce nezabývají menšími problémy, jak bylo několikrát zmíněno. Řešení na úrovni organizací může zároveň reflektovat specifitu pracoviště/organizace a jejích členů. Zároveň bylo poukazováno i na to, že neexistují univerzální řešení. Je třeba se neustále přizpůsobovat vyvíjejícímu se internetovému prostředí a jeho možnostem a zároveň být citlivý ke konkrétním podmínkám toho kterého případu.

Oblast prevence byla zmiňovaná napříč aktéry, mluvily o ní neziskové organizace, zástupci/kyně poskytovatelů webových služeb i ostatní experti/ky. Prevence by dle slov respondentů a respondentek měla poukazovat především na vážnost tématu kybernásilí. Měla by upozorňovat na případy, které se v ČR dějí, poukazovat na problémy jednotlivých technologií a vysvětlovat, jak je možné se kybernásilí bránit. Respondent David uvedl, že po prevenci je v ČR velká poptávka, že téma kybernásilí lidi zajímá. Demonstroval to na velkém úspěchu edukačního videa jeho firmy, které se věnovalo právě kybernásilí. Význam prevence viděli respondenti a respondentky nejen mezi ohroženými skupinami, ale také mezi „běžnými uživateli/kami“. Dle názoru neziskových organizací chybí i osvěta mezi státními zástupci/kyněmi, soudci/kyněmi, policisty/kami, psychology/ložkami nebo sociálními pracovníky/nicemi. Jedna z neziskových organizací pořádala konferenci pro zástupce/kyně komerčních firem, pro zákonodárce/kyně

a také právě pro policisty/ky, pedagogy/gožky a sociální pracovníky/ice. Výhodou konferencí, kde se setkávají zástupci/kyně více oblastí, je možnost vzájemného sdílení zkušeností. Sociální pracovníci/ice tak mohou ukazovat dopady kybernásilí, komerční firmy nastínit aktuální trendy, policisté/ky přispět konkrétními příklady z praxe a rozebrat nedostatky v legislativě. Jiná oslovená nezisková organizace pořádala konference i s mezinárodní účastí, kde se vyměňovaly zkušenosti na mezinárodní úrovni. Ne vždy je ale jednoduché ve firmách a organizacích prosadit to, že by v rámci své činnosti měly dělat prevenci, což se podobá zkušenosti policistů/ek. Jeden z respondentů mluvil o tom, že sice dělají projekty na prevenci kybernásilí, ale že je to nákladná věc, kterou si *musí vybojovat před vedením*. Prevence není pro část zaměstnavatelů nebo vedoucích organizací prioritou, protože nepřináší viditelný ekonomický zisk. Objevuje se zde morální dilema mezi ziskovostí a etičností. S nedostatkem financí se potýkají i neziskové organizace. Některé jejich projekty související s prevencí tak nemohou mít dostatečnou kontinuitu, nebo je pracovníci a pracovnice musejí dělat ve svém volném čase. Kontinuita a dlouhodobost trvání je důležitá pro kumulaci zkušeností a informací a také proto, aby bylo možné zasáhnout co největší počet lidí. Jeden z respondentů uvedl, že prevence by měla cílit nejen na současné činy, měla by předvídat i budoucí vývoj. Často totiž vytváření materiálů k prevenci stojí určitý čas a v době prezentace už nemusejí být aktuální. V rámci rozhovorů jsme byli upozorněni také na to, že trendy v oblasti technologií v České republice zaostávají například za USA. Je tedy možné částečně předvídat vývoj z vývoje v jiných státech, vždy je ale třeba brát v potaz národní kontext. Jako součást prevence v rozhovorech zazněla i medializace určitých případů. Ty by dle slov respondentů/ek měly poukázat na chyby těch, na které bylo kybernásilí namířeno, a ukázat způsoby, kterými postupují agresori/ky, případně to, jak se kybernásilí bránit. Dle slov jednoho respondenta je třeba v médiích zdůraznit především případy, které ze začátku vypadají nevinně a na konci mohou skončit velkými problémy. Zároveň není vhodné klást důraz pouze na velké kauzy, je třeba publikovat i případy „běžného“ kybernásilí. Respondenti a respondentky zmínili i to, že v rámci prevence pořádají nejrůznější workshopy apod., většina je však zaměřených na mladší. Zároveň dle respondentky Lenky chybí v oblasti prevence dostatek kvalitních publikací. V rozhovorech zazněly konkrétní příklady, jakým způsobem oslovené organizace přistupují k prevenci. Některé z programů byly sice cíleny

na skupinu dětí, ale obsahovaly principy využitelné i u skupiny dospělých. Prvním principem byla snaha o prezentaci informací zábavnou formou. Jako celkem funkční se ukazoval formát videa, nebo dokonce divadelní hry. Jeden z poskytovatelů webových služeb vytvořil celý program prevence, ve kterém využíval vrstevníky a vzory potencionálních napadených v kyberprostoru k tomu, aby sami vytvářeli edukační materiály. Zábavná forma má potenciál se šířit virálně, tedy bez velkých finančních nákladů. Otázkou je, zda by využití vrstevníků k šíření osvěty fungovalo podobně i u skupiny dospělých. V této oblasti by chtělo dál prohloubit výzkum a zjistit, zda dospělí přijmou spíše informaci od vrstevníků, nebo například od autorit, případně od nějakých známých a veřejně uznávaných osobností. Stejně tak by chtělo výzkumem ověřit u skupiny dospělých, jakým kanálem by bylo nejvhodnější šířit informace.

Rozhovory s neziskovými organizacemi, zástupci a zástupkyněmi poskytovatelů webových služeb a dalšími experty/kami ukázaly několik směrů a způsobů, kterými jde řešit kybernásilí. Obecně hraje roli sociální okolí toho, kdo zažije kyberšikanu. Sociální kontakty danou osobu mohou podporovat i veřejně, například skrze souhlasné příspěvky či lajky. Osoba, která zažila kybernásilí, se může obrátit na neziskové organizace, které buď samy poskytují služby, nebo informují o tom, kam se obrátit. U nich mohou nejčastěji hledat psychologickou a právní pomoc. Chybí však specifické neziskové organizace pro napadené kybernásilím starší 18 let. Poskytovatelé webových služeb v některých případech sami eliminují falešné profily a nenávistné příspěvky, případně jednájí s osobami zasaženými kybernásilím a policií o jejich zrušení. Někteří také spolupracují s policií na zajišťování důkazů. Jako pozitivní je viděna spolupráce a sdílení zkušeností více aktérů (policie, neziskový sektor, poskytovatelé webových služeb apod.). V některých případech je vhodné řešit kybernásilí také na úrovni organizační.

Doporučení:

- Podporovat spolupráci mezi jednotlivými aktéry (neziskový sektor, poskytovatelé webových služeb, policie...), může se jednat o nejruznější workshopy, konference, ale i spolupráci při získávání důkazů apod.;
- pokud spolupracuje na případu více aktérů, měli by být všichni informovaní o průběhu a výsledcích případů;

- snaha o specifické agendy týkající se „dospělého“ kybernásilí v rámci neziskových organizací, případně založení specializované neziskové organizace na toto téma, potřebné by bylo i zaměření na genderový aspekt;
- vzdělávat osoby, které zažily kybernásilí, v tom, co je potřebné uchovávat v případě, kdy chtějí řešit případy právní cestou;
- podporovat opatření proti kybernásilí na úrovni organizací;
- zlepšovat spolupráci mezi policií a zahraničními poskytovateli webových služeb;
- upozorňovat na špatnou vymahatelnost práva v ČR;
- podporovat pozitivní komentáře v nenávistných diskusích;
- sdílet informace o agresorech/kách, i na mezinárodní úrovni;
- veřejnost může pomoci nahlašování falešných profilů a závadného obsahu – informovat o tom, kde je toto možné.

3. ZÁVĚR

Výzkum představil pohled osob se zkušeností s kybernásilím, policistů/ek a neziskových organizací na případy kybernásilí, jejich možná řešení a na postavení osob se zkušeností s kybernásilím a agresorů/ek. Za nejvíce problematické místo bychom mohli označit celkově nedostatečnou diskusi o kybernásilí u dospělé populace. Chybějí specializované organizace, které by se tomuto tématu věnovaly. Aktivita zaměřené na prevenci a vzdělávání v oblasti kybernásilí by se měly věnovat nedostatkům v současném chování internetových uživatelů či uživatelek, měly by je upozorňovat na možná rizika. Jako vhodné se ukázalo podporovat spolupráci mezi jednotlivými aktéry – osobami, které zažily kybernásilí, policií, neziskovými organizacemi, akademickou sférou a dalšími experty a expertkami. Výsledky výzkumu nejsou reprezentativní, poskytují určitý vhled do problematiky, který by bylo vhodné rozšířit a ověřit kvantitativním šetřením.

4. POUŽITÁ LITERATURA

Burton, P. and Mutongwizo, T. (2009), *Inescapable violence: Cyber bullying and electronic violence against young people in South Africa*, Centre For Justice and Crime Prevention, Centre for Justice and Crime Prevention, Cape Town.

- Dlouhá, M. (2014), *Gender a kybernásilí*, available at: <http://www.genderstudies.cz/publikace/vyzkum.shtml?x=2414640>.
- E-bezpečí. (2009), "Co je kyberšikana?", available at: <http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/14/39/lang,czech/> (accessed 5 September 2015).
- Herring, S.C. (2002), "Cyber Violence: Recognizing and Resisting Abuse in Online Environments", *Asian Women*, Vol. 14, pp. 187–212.
- Kavalír, A. (2010), *Kyberšikana a její prevence*, Člověk v tísni, Plzeň.
- Novosad, L. (2015), "Trolling jako prostředek – zesměšnit nácky, hlupáky nebo Vyvadila", 3.4.2015, available at: <http://echo24.cz/a/im3z9/trolling-jako-prostredek--zesmesnit-nacky-hlupaky-nebo-vyvadila> (accessed 11 October 2015).
- Pittaro, M.L. (2007), "Cyber stalking: An Analysis of Online Harassment and Intimidation", *International Journal*, Vol. 1 No. 2, pp. 180–197.
- Policie ČR. (2014), "PREVENCE – Stalking", available at: <http://www.policie.cz/clanek/prevence-stalking.aspx> (accessed 4 September 2015).
- Sexting.cz. (2015), "Sexting", available at: <http://www.sexting.cz/> (accessed 4 September 2015).
- Seznam.cz. (2015), "Jak vytvořit screenshot", available at: <http://napoveda.seznam.cz/cz/email/jak-vytvorit-screenshot/> (accessed 7 September 2015).
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. and Tippett, N. (2008), "Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils", *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, Vol. 49 No. 4, pp. 376–385.
- Swmag.cz. (2015), "Co je IP adresa a jak ji zjistit?", available at: <http://www.swmag.cz/744/co-je-ip-adresa-a-jak-ji-zjistit/> (accessed 7 September 2015).
- Uslegal.com. (2015), "Hate Speech Law & Legal Definition", available at: <http://definitions.uslegal.com/h/hate-speech/> (accessed 4 September 2015).
- Vohlídalová, M. (2009), "Sexuální obtěžování na vysoké škole. V ČR neexistující problém?", *Gender, rovné příležitosti, výzkum*, Vol. 10 No. 2, pp. 20–29.