

ANNA BORKOWSKA, DOROTA MACANDER

Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Warszawie

System reagowania w szkole na ujawnienie cyberprzemocy

Autorki artykułu oceniają modelowe procedury interwencji, jakie powinni podjąć nauczyciele lub pedagodzy, gdy w szkole zostanie ujawniony przypadek cyberprzemocy. Uwzględniając realia szkolnej rzeczywistości, autorki proponują działania zabezpieczające dowody cyberprzemocy, środki dyscyplinarne wobec sprawców oraz sposoby wspierania uczniów, którzy padli ofiarą przemocy przy użyciu mediów elektronicznych (Internet, telefon komórkowy).

Wprowadzenie

Zapewnienie uczniom bezpieczeństwa w szkole jest ważnym elementem organizacji pracy każdej placówki oświatowej. Rolę szkoły, zadania dyrektora i nauczycieli w tym obszarze regulują przepisy prawa oświatowego, administracyjnego, cywilnego, karnego i pracy.

Regulacje prawne w większości określają ogólne zasady zapewnienia bezpieczeństwa uczniów i odpowiedzialność prawną pracowników szkoły za ich przestrzeganie. Nie przedstawiają jednak systemu reagowania w konkretnych sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa uczniów, czy szczególnych procedur postępowania.

Zjawisko cyberprzemocy jest jednym z zagrożeń, o którym warto pamiętać, zdawać sobie sprawę z jego złożoności i moż-

liwości wystąpienia. Pojawia się również potrzeba przygotowania i stosowania rozwiązań organizacyjnych w tym obszarze, uwzględniających potrzeby i realia szkolne.

Ujawnienie zjawiska cyberprzemocy wymaga podjęcia w szkole konkretnych działań interwencyjnych.

Aby interwencja była skuteczna, warto zadbać o następujące sprawy:

1. Wprowadzić działania profilaktyczne w szkole – uświadamiające całej społeczności szkolnej (uczniom, rodzicom, nauczycielom i innym pracownikom szkoły) zasady korzystania i zagrożenia płynące z użytkowania różnych technologii komunikacyjnych.

2. Opracować procedurę reagowania w szkole na zjawisko cyberprzemocy.

3. Podejmować interwencję w każdym przypadku ujawnienia lub podejrzenia cyberprzemocy (procedura nie będzie wówczas tylko „martwym” zapisem w dokumentach szkolnych).

Proponowana poniżej procedura zawiera zasady postępowania pracowników szkoły w sytuacji ujawnienia cyberprzemocy. Jest podpowiedzią, jak i kiedy nauczyciel (dyrektor szkoły) powinien reagować wobec uczniów (ofiar, sprawców i świadków), o czym powinni dowiedzieć się rodzice.

Opis procedury

Ujawnienie przypadku cyberprzemocy

Informacja o tym, że w szkole miała miejsce cyberprzemoc może pochodzić z różnych źródeł. Osobą zgłaszającą fakt prześladowania może być poszkodowany uczeń, jego rodzice, inni uczniowie – świadkowie zdarzenia, nauczyciele.

Procedury postępowania przyjęte w niektórych szkołach dopuszczają anonimowe zawiadamianie o aktach przemocy na terenie szkoły, w tym także faktu cyberprzemocy, np. proponując uczniom korzystanie ze „skrzynki zaufania”, do której mogą oni wrzucać anonimowe informacje dotyczące przypadków przemocy. Warunkiem powodzenia tego typu metod jest dobre zaplanowanie, przeprowadzenie działań przygotowawczych (uzyskanie akceptacji uczniów, uczulenie ich, że fałszywe infor-

macje to również forma przemocy, itd.), a następnie konsekwentne reagowanie na zgłaszane problemy. W przeciwnym razie istnieje ryzyko potraktowania „skrzynki” jako okazji do dobrej, choć mało wybrednej zabawy, polegającej na wrzucaniu donosów i inwektyw pod adresem uczniów i nauczycieli.

Niezależnie od tego, kto zgłasza przypadek cyberprzemocy, procedura interwencyjna powinna obejmować:

- udzielenie wsparcia ofierze przemocy;
- zabezpieczenie dowodów i ustalenie okoliczności zdarzenia;
- wyciągnięcie konsekwencji wobec sprawcy przemocy oraz praca nad zmianą postawy ucznia.

Ustalenie okoliczności zdarzenia

Wszystkie przypadki przemocy, a więc także przemocy z wykorzystaniem mediów elektronicznych powinny zostać właściwie zbadane, zarejestrowane i udokumentowane.

1. Jeśli wiedzę o zajściu posiada nauczyciel nie będący wychowawcą, powinien przekazać informację wychowawcy klasy, który informuje o fakcie pedagoga szkolnego i dyrektora.

2. Pedagog szkolny i dyrektor wspólnie z wychowawcą powinni dokonać analizy

zdarzenia i zaplanować dalsze postępowanie.

3. Do zadań szkoły należy także ustalenie okoliczności zdarzenia i ewentualnych świadków.

4. Warto zadbać o udział nauczyciela informatyki w procedurze interwencyjnej, szczególnie na etapie zabezpieczania dowodów i ustalania tożsamości sprawcy cyberprzemocy.

Zabezpieczenie dowodów

1. Wszelkie dowody cyberprzemocy powinny zostać zabezpieczone i zarejestrowane. Należy zanotować datę i czas otrzymania materiału, treść wiadomości oraz, jeśli to możliwe, dane nadawcy (nazwę użytkownika, adres e-mail, numer telefonu komórkowego itp.) lub adres strony www, na której pojawiły się szkodliwe treści czy profil.

2. Takie zabezpieczenie dowodów nie tylko ułatwi dalsze postępowanie dostaw-

cy usługi (odnalezienie sprawcy, usunięcie szkodliwych treści z serwisu), ale również stanowi materiał, z którym powinny się zapoznać wszystkie zaangażowane w sprawę osoby: dyrektor i pedagog szkolny, rodzice, a wreszcie policja, jeśli doszło do złamania prawa.

3. Na etapie zabezpieczania dowodów cyberprzemocy, jak również identyfikacji sprawcy warto korzystać z pomocy nauczyciela informatyki.

Jak możesz zarejestrować dowody cyberprzemocy?

- **Telefon komórkowy**

Nie kasuj wiadomości. Zapisuj wszystkie, – zarówno tekstowe jak, – i nagrane na pocztę głosową w pamięci telefonu.

- **Komunikatory**

Niektóre serwisy pozwalają na zapisywanie rozmów. Możesz również np. skopiować rozmowę, wkleić do dokumentu Word (lub innego edytora tekstu), zapisać i wydrukować.

- **Strony serwisów społecznościowych, www**

Aby zachować kopię materiału, który widzisz na ekranie, wciśnij jednocześnie klawisze Control i Print Screen, a następnie wykonaj operację „Wklej” w dokumencie Word.

- **Czat**

Podobnie jak w przypadku stron www, jeśli chcesz zachować kopię materiału, który widzisz na ekranie, wciśnij klawisze Control i Print Screen, a następnie wykonaj operację „Wklej” w dokumencie Word. Możesz też po prostu wydrukować interesującą cię stronę.

- **E-mail**

Wydrukuj wiadomość, prześlij ją do nauczyciela lub pedagoga, który zajmuje się ustaleniem okoliczności zajścia. Zachowanie całości wiadomości, a nie tylko samego tekstu, jest bardziej pomocne, ponieważ zawiera informacje o jej pochodzeniu.

Identyfikacja sprawcy

Młodzi ludzie często mają złudne przekonanie, iż nowe technologie zapewniają im pełną anonimowość. Jak przekonują specjaliści, istnieje wiele sposobów identyfikacji źródła cyberprzemocy. Osoby zajmujące się ustaleniem okoliczności zajścia powinny mieć jednak świadomość, iż znalezienie miejsca pochodzenia materiału nie

zawsze oznacza odnalezienie osoby, która jest za zdarzenie odpowiedzialna.

1. Wielu sprawców cyberprzemocy posługuje się „skradzioną tożsamością” wykorzystując telefony innych uczniów, profile w serwisach społecznościowych, ich konta pocztowe itp. do wysyłania wiadomości bądź zamieszczania krzywdzących

materiałów. Trudności z wykryciem „cyberagresora” mogą pojawić się również w sytuacji, gdy materiał przesyłany jest między telefonami komórkowymi drogą bezprzewodową lub wiadomości tekstowe na telefon wysyłane są z bramki internetowej.

2. Jak jednak pokazuje praktyka, w większości przypadków identyfikacja agresora nie jest zbyt trudna. Ofiary cyberprzemocy często potrafią wskazać sprawcę, który najczęściej okazuje się być kolegą ze szkoły, bądź przynajmniej mają przypuszczenie, kto może nim być.

Co może pomóc w identyfikacji sprawcy?

1. Świadczenie – inni uczniowie odwiedzający „obraźliwe” strony mogą posiadać informacje na temat ich autora, mogą też zidentyfikować numer telefonu komórkowego sprawcy, jeśli nie jest on zastrzeżony.
2. Kontakt z dostawcą usługi internetowej – może on nie tylko zablokować konto agresora lub usunąć szkodliwe treści, ale także podać dane sprawcy cyberprzemocy. Dane takie nie mogą być jednak udostępniane osobom prywatnym. Aby je pozyskać, konieczny jest kontakt z policją.
3. Kontakt z operatorem sieci komórkowej w przypadku, gdy numer telefonu sprawcy jest zastrzeżony – może on podjąć kroki w kierunku ustalenia sprawcy, jeśli otrzyma dane o dacie i godzinie rozmowy. Również w tym przypadku, operator może udostępnić te dane tylko policji.

3. Gdy ustalenie sprawcy nie jest możliwe, należy skontaktować się z dostawcą usługi w celu usunięcia z sieci kompromitujących lub krzywdzących materiałów. Do podjęcia takiego działania zobowiązuje administratora serwisu **art. 14 Ustawy z dnia**

18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

4. W przypadku, gdy zostało złamane prawo, a tożsamości sprawcy nie udało się ustalić, należy bezwzględnie skontaktować się z policją.

Działania wobec sprawcy cyberprzemocy

W przypadku, gdy sprawca cyberprzemocy jest znany i jest on uczniem szkoły, pedagog szkolny pełniący w szkole rolę koordynatora działań wychowawczych wobec uczniów wymagających szczególnej uwagi, powinien podjąć dalsze działania:

1. Rozmowa z uczniem-sprawcą przemocy o jego zachowaniu:

- celem rozmowy powinno być ustalenie okoliczności zajścia, wspólne zastanowienie się nad jego przyczynami i poszukanie rozwiązania sytuacji konfliktowej;

- sprawca powinien otrzymać jasny i zdecydowany komunikat o tym, że szkoła nie akceptuje żadnych form przemocy;

- należy omówić z uczniem skutki jego postępowania i poinformować o konsekwencjach regulaminowych, które zostaną wobec niego zastosowane;

- sprawca powinien zostać zobowiązany do zaprzestania swojego działania i usunięcia z sieci szkodliwych materiałów;

- ważnym elementem rozmowy jest też określenie sposobów zadośćuczynienia wobec ofiary cyberprzemocy;

- jeśli w zdarzeniu brała udział większa grupa uczniów, należy rozmawiać z każdym z nich z osobna, zaczynając od lidera grupy;

- nie należy konfrontować sprawcy i ofiary cyberprzemocy.

2. Powiadomienie rodziców sprawcy i omówienie z nimi zachowania dziecka:

- rodzice sprawcy powinni zostać poinformowani o przebiegu zdarzenia i zapoznani z materiałem dowodowym, a także z decyzją w sprawie dalszego postępowania i podjętych przez szkołę środków dyscyplinarnych wobec ich dziecka;

- w miarę możliwości należy starać się pozyskać rodziców do współpracy i ustalić jej zasady;

- warto wspólnie z rodzicami opracować projekt kontraktu dla dziecka, określającego zobowiązania ucznia, rodziców

i przedstawiciela szkoły oraz konsekwencje nieprzestrzegania przyjętych wymagań i terminy realizacji zadań zawartych w umowie.

3. Objęcie sprawcy opieką psychologiczno-pedagogiczną:

- praca ze sprawcą powinna zmierzać w kierunku pomocy uczniowi w zrozumieniu konsekwencji swojego zachowania, w zmianie postawy i postępowania ucznia, w tym sposobu korzystania z nowych technologii.

- jeśli szkoła posiada odpowiednie warunki, pomoc psychologiczna może być udzielona sprawcy na terenie szkoły;

- w uzasadnionym przypadku można w toku interwencji zaproponować uczniowi (za zgodą rodziców) skierowanie do specjalistycznej placówki i udział w programie terapeutycznym.

Zastosowanie środków dyscyplinarnych wobec sprawcy cyberprzemocy

1. Cyberprzemoc powinna podlegać określonym w wewnętrznych przepisach szkoły sankcjom. Szkoła może tu stosować konsekwencje przewidziane dla sytuacji „tradycyjnej” przemocy. Warto jednak rozszerzyć repertuar dostępnych środków, np. o czasowy zakaz korzystania ze szkolnej pracowni komputerowej w czasie wolnym, przynoszenia do szkoły akcesoriów elektronicznych (PSP, mp3) itp.

2. Należy pamiętać, iż celem sankcji wobec sprawcy jest:

- zatrzymanie przemocy i zapewnienie poczucia bezpieczeństwa poszkodowanemu uczniowi;

- wzbudzenie refleksji na temat swojego zachowania, zrozumienie krzywdy jaką spowodował i powstrzymanie przed podobnym zachowaniem w przyszłości;

- pokazanie społeczności szkolnej, że cyberprzemoc nie będzie tolerowana i że szkoła jest w stanie efektywnie zareagować w tego rodzaju sytuacji.

3. Podejmując decyzję o rodzaju kary należy wziąć pod uwagę:

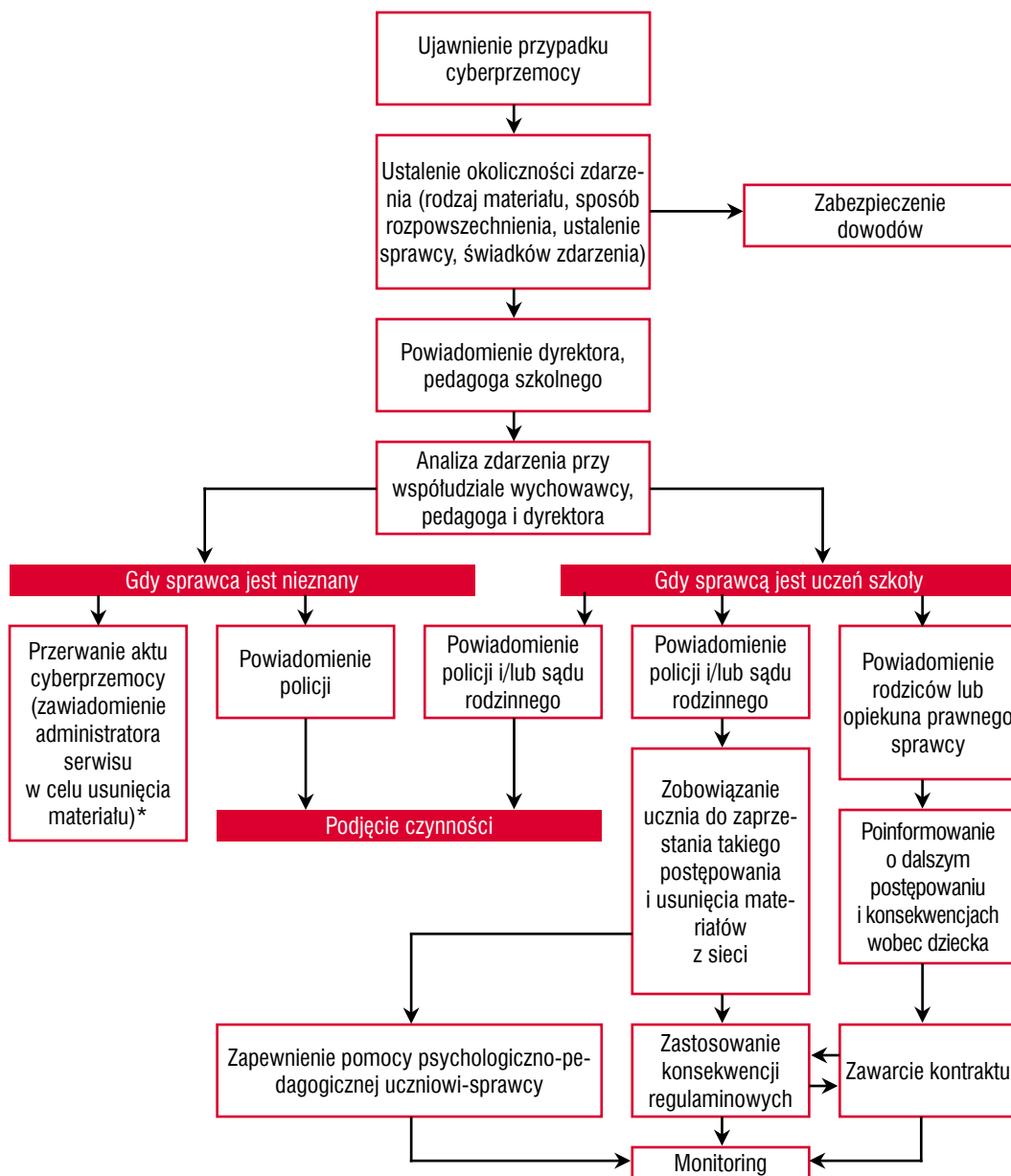
- rozmiar i rangę szkody – czy materiał został upubliczniony w sposób pozwalający na dotarcie do niego wielu osobom (określa to rozmiar upokorzenia jakiego doznaje ofiara), czy trudno jest wycofać materiał z sieci itp.;

- czas trwania prześladowania – czy było to długotrwałe działanie, czy pojedynczy incydent;

- świadomość popełnianego czynu – czy działanie było zaplanowane, a sprawca był świadomy, że wyrządza krzywdę koledze (niektóre akty cyberprzemocy popełniane są nieświadomie lub z niewielką świadomością konsekwencji), jak wiele wysiłku włożył w ukrycie swojej tożsamości itp.;

- motywację sprawcy – należy sprawdzić, czy działanie sprawcy nie jest działaniem odwetowym w odpowiedzi na uprzednio doświadczone prześladowanie;

- rodzaj rozpowszechnianego materiału.



* Pomoc można uzyskać w Helpline.org.pl.

Schemat 1. Procedura reagowania wobec sprawcy cyberprzemocy

Działania wobec ofiary cyberprzemocy

1. Wsparcie psychiczne

Podobnie jak w przypadku innych form przemocy, ofiara cyberprzemocy potrzebuje pomocy i emocjonalnego wsparcia ze

strony dorosłych. Musi także wiedzieć, że szkoła podejmie odpowiednie kroki w celu rozwiązania problemu.

Podczas rozmowy z uczniem – ofiarą cyberprzemocy:

- Zapewnij go, że dobrze zrobił mówiąc Ci o tym, co się stało.
- Powiedz, że widzisz i rozumiesz, że jest mu trudno ujawnić to, co go spotkało.
- Powiedz mu, że nikt nie ma prawa tak się zachowywać wobec niego.
- Zapewnij go, że szkoła nie toleruje żadnej formy przemocy i że postarasz się mu pomóc, uruchamiając odpowiednie procedury interwencyjne.
- Bądź uważny na pozawerbalne przejawy uczuć dziecka – zażenowanie, skrępowanie, wstyd, lęk, przerażenie, smutek, poczucie winy.

2. Porada

Uczeń będący ofiarą cyberprzemocy powinien otrzymać poradę, jak ma się za-

chować, aby zapewnić sobie poczucie bezpieczeństwa i nie doprowadzić do eskalacji prześladowania.

Poradz uczniowi, aby:

- Nie utrzymywał kontaktu ze sprawcą, nie odpowiadał na maile, telefony itp.
- Nie kasował dowodów: e-maili, SMS-ów, MMS-ów, zdjęć, filmów i przedstawił je Tobie lub innej osobie dorosłej.
- Zastanowił się nad zmianą swoich danych kontaktowych w komunikatorach, zmianą adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego itp.
- Jeśli korzysta z komunikatora, to ustawił go tak, żeby nikt spoza listy kontaktów nie mógł się z nim kontaktować.

3. Monitoring

Po zakończeniu interwencji warto monitorować sytuację ucznia sprawdzając, czy nie są wobec niego podejmowane dalsze działania przemocowe bądź odwetowe ze strony sprawcy.

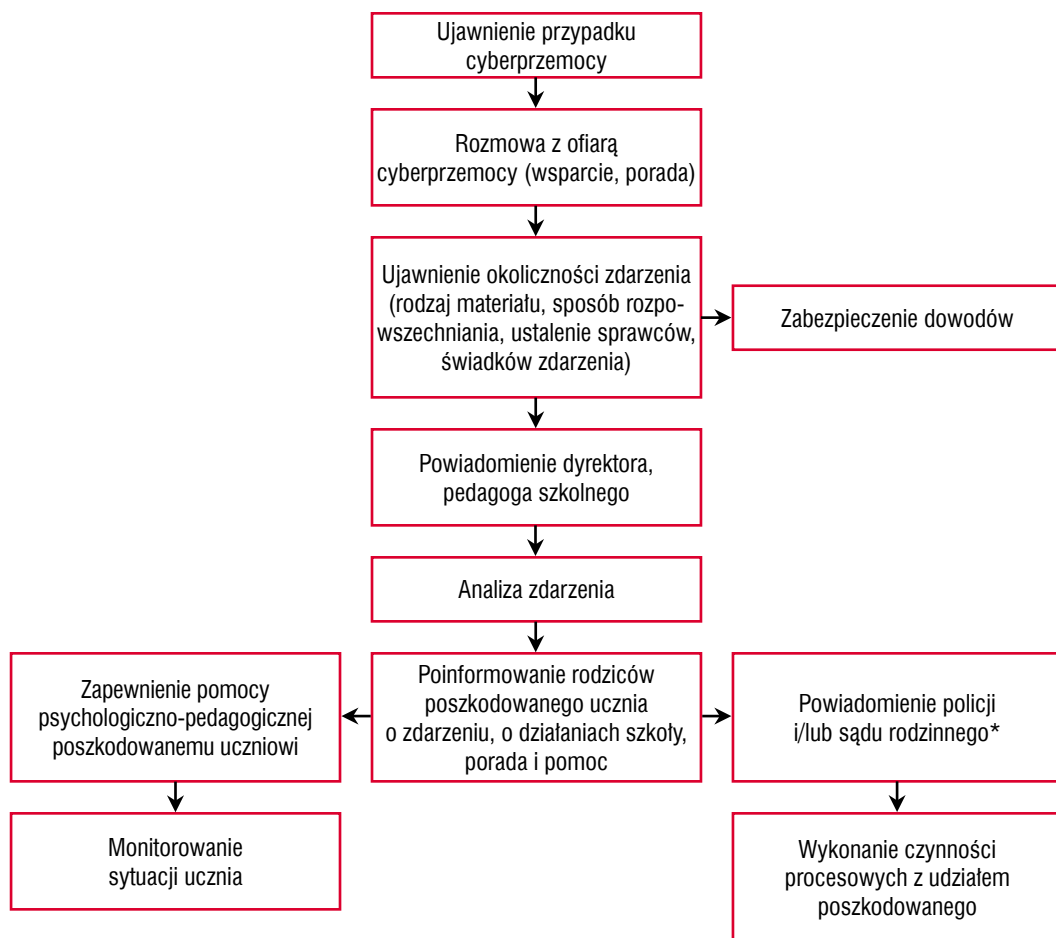
• Rodzice dziecka będącego ofiarą cyberprzemocy powinni być poinformowani o problemie

i otrzymać wsparcie i pomoc ze strony szkoły. W rozmowie z nimi pedagog lub wychowawca przedstawiają kroki, jakie zostały podjęte w celu wyjaśnienia zajścia oraz zapewnienia bezpieczeństwa poszkodowanemu uczniowi, a także, jeśli to wskazane, zaproponować rodzicom i dziecku pomoc specjalisty (psychologa, pedagoga).

Ochrona świadków zgłaszających zdarzenie

Podobnie profesjonalną opieką należy otoczyć świadków zdarzenia uczestniczących w ustalaniu przebiegu zajścia. Osoby podejmujące działania interwencyjne muszą mieć

świadomość skutków, jakie podejmowane działania niosą nie tylko dla ofiar, ale i świadków zdarzeń.



* Szkoła jest zobowiązana do powiadomienia policji i/lub sądu rodzinnego w przypadku przestępstw ściganych z urzędu.

Schemat 2. Procedura reagowania wobec ofiary cyberprzemocy

1. Ważne jest, by w wyniku interwencji nie narazić ich na zemstę i groźby ze strony sprawcy. Osoba, której uczeń zaufał, informując o jakimkolwiek akcie przemocy, a więc także cyberprzemocy, ma obowiązek postępować tak, by swoim zachowaniem i działaniem nie narazić świadka zgłaszającego problem.

2. Postępowanie interwencyjne wymaga od wyjaśniającego sprawę dyskrecji i poufnego postępowania. Występowaniu w roli świadka często towarzyszą dramatyczne przeżycia – uczniowie boją się, że sami

również mogą stać się obiektem prześladowań, obawiają się etykiety „donosiciela”. Wobec takiego ucznia pedagog powinien wzbudzić swoim zachowaniem zaufanie oraz poczucie bezpieczeństwa, wykazać zrozumienie i empatię.

3. Niedopuszczalne jest konfrontowanie świadka ze sprawcą, jako metoda wyjaśniania sprawy, czy ostantacyjne wywoływanie go z lekcji celem złożenia zeznań, ze względu na bezpieczeństwo i nie narażanie go na odwet ze strony agresora.

Nie zadbanie o tego rodzaju podstawowe zasady bezpieczeństwa może sprawić, że następnym razem uczeń nie podejmie

działań na rzecz obrony słabszych i pokrzywdzonych i nie zgłosi zagrażającego zdarzenia.

Jak zachować się wobec świadka zgłaszającego cyberprzemoc:

1. Powiedz, że dobrze zrobił, zgłaszając fakt przemocy.
2. Powiedz, że wymagało to od niego wiele odwagi.
3. Zapewnij o swojej dyskrecji.
4. Nie ujawniaj jego danych, jeśli nie jest to konieczne (np. gdy sprawa została zgłoszona na policję).
5. Pod żadnym pozorem nie konfrontuj go ze sprawcą.
6. Zadbaj o jego bezpieczeństwo, nie upubliczniając jego udziału w sprawie.

Sporządzenie dokumentacji z zajęcia

1. Pedagog szkolny zobowiązany jest do sporządzenia notatki służbowej z rozmów ze sprawcą, poszkodowanym, ich rodzicami oraz świadkami zdarzenia. Dokument powinien zawierać datę i miejsce rozmowy, personalia osób biorących w niej udział i opis ustalonego przebiegu wydarzeń.

2. Jeśli rozmowa przebiegała w obecności świadka (np. wychowawcy) powinien on podpisać notatkę po jej sporządzeniu.

3. Jeśli zostały zabezpieczone dowody cyberprzemocy, należy je również włączyć do dokumentacji pedagogicznej (wydruki, opis, itp.).

Powiadomienie sądu rodzinnego

Wiele przypadków cyberprzemocy nie wymaga powiadomienia sądu rodzinnego czy policji i powinno być rozwiązywane przy użyciu dostępnych szkole środków wychowawczych. Istnieją jednak sytuacje, gdy konieczne staje się zgłoszenie sprawy do sądu rodzinnego.

1. Jeśli rodzice sprawcy cyberprzemocy odmawiają współpracy lub nie stawiają się do szkoły, a uczeń nie zaniechał dotychczasowego postępowania, dyrektor szkoły powinien pisemnie powiadomić o zaistniałej sytuacji sąd rodzinny, szczególnie jeśli do szkoły napływają informacje o innych przejawach demoralizacji dziecka.

2. Podobnie, w sytuacji, gdy szkoła wykorzysta wszystkie dostępne jej środki wychowawcze (rozmowa z rodzicami, konsekwencje regulaminowe wobec ucznia, spotkania z pedagogiem, itp.), a ich zastosowanie nie przynosi pożądanych rezultatów, dyrektor powinien zwrócić się do sądu rodzinnego z zawiadomieniem o podjęcie odpowiednich środków wynikających z Ustawy o postępowaniu w sprawach nieletnich.

3. W przypadku szczególnie drastycznych aktów agresji z naruszeniem prawa, dyrektor szkoły zobowiązany jest zgłosić te fakty policji i do sądu rodzinnego.

The article describes model intervention procedures that should be followed by teachers or school counsellors in response to identified incidents of cyberbullying. Allowing for the school reality, the authors propose methods of securing evidence of cyberbullying, disciplinary measures against the perpetrator, and ways of supporting victims of violence committed by use of electronic media (such as the Internet and mobile phones).

O AUTORACH

ANNA BORKOWSKA jest psychologiem i socjoterapeutą. Pracuje jako nauczyciel-konsultant w Pracowni Profilaktyki Centrum Medycznego Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Warszawie. Jest specjalistą w zakresie wczesnej profilaktyki zachowań ryzykownych oraz przemocy wobec dziecka, a także prowadzi konsultacje i szkolenia dla pracowników oświaty. Autorka i współrealizatorka licznych projektów profilaktycznych oraz programów wspierających rozwój umiejętności psychospołecznych nauczycieli, uczniów i rodziców.

DOROTA MACANDER jest psychologiem. Pracuje jako nauczyciel-konsultant w Pracowni Profilaktyki Centrum Medycznego Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Warszawie. Jest specjalistą w zakresie profilaktyki zachowań ryzykownych dzieci i młodzieży, a także prowadzi konsultacje i szkolenia dla pracowników oświaty. Autorka i współrealizatorka licznych projektów profilaktycznych oraz programów.