

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**

*Písemná práce k bakalářské zkoušce*

**ŠIKANANA VE ŠKOLE**  
SE ZAMĚŘENÍM NA PRÁCI S KLIENTY VOLAJÍCÍMI NA LINKU BEZPEČÍ  
S TEMATIKOU ŠIKANANA VE ŠKOLE

Studijní obor:

**Sociální práce se zaměřením na komunikaci  
a aplikovanou psychoterapii**

**Markéta Zítková**

**2007**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto písemnou práci k bakalářské zkoušce vypracovala samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.

V Praze dne 24. srpna 2007

.....

### **Poděkování**

Děkuji PhDr. Olze Havránkové za odborné vedení, které mi poskytla při vypracovávání mé bakalářské práce. Dále děkuji MUDr. Olze Dostálové, CSc. za cennou odbornou pomoc.

## Obsah

ÚVOD .....	6
Osobní motivace k výběru tématu .....	6
Rozvržení práce .....	6
1 VYMEZENÍ POJMŮ .....	8
1.1 Šikana .....	8
1.2 Agrese.....	9
1.3 Násilí.....	10
1.4 Telefonická krizová intervence .....	10
2 HISTORIE A SOUČASNÝ STAV ŠIKANY .....	11
2.1 Stručný přehled historie šikany .....	11
2.1.1 Historie šikany ve světě .....	11
2.1.2 Historie šikany v ČR .....	12
2.2 Výskyt šikany .....	12
2.3 Specifika dětského šikanování.....	12
2.4 Co není šikanování.....	13
2.5 Četnost a délka trvání šikany.....	14
2.6 Šikana z právního hlediska .....	14
3 AKTÉŘI ŠIKANY.....	16
3.1 Oběti šikany.....	16
3.1.1 Typy obětí.....	17
3.1.2 Znaky obětí šikany.....	18
3.1.3 Rodina obětí šikany.....	19
3.1.4 Následky obětí šikany.....	19
3.2 Agresoři .....	20
3.2.1 Důvody agresorů k šikaně.....	21
3.2.2 Vlastnosti agresorů.....	21
3.2.3 Typy agresorů .....	22
3.2.4 Prognóza agresorů .....	22

4 FORMY, STÁDIA A ŘEŠENÍ ŠIKANY .....	24
4.1 Obecný popis a rozdělení forem šikany .....	24
4.2 Některé z forem šikany.....	25
4.2.1 Fyzická agrese .....	25
4.2.2 Verbální agrese .....	25
4.2.3 Kyberšikana .....	26
4.3 Stádia šikany .....	26
4.4 Řešení šikany .....	27
5 TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE .....	30
5.1 Formy a cíle telefonické krizové intervence .....	30
5.2 Co může poskytnout telefonická krizová intervence .....	31
5.3 Telefonická krizová intervence u dětí .....	32
5.4 Linka bezpečí .....	33
5.4.1 Obecné informace o Lince bezpečí .....	33
5.4.2 Průběh hovoru na Lince bezpečí .....	34
6 HOVORY S TEMATIKOU ŠIKANY NA LINCE BEZPEČÍ .....	36
6.1 Statistika hovorů s tematikou šikany .....	37
6.2 Práce s oběťmi šikany na Lince bezpečí .....	43
6.2.1 Kazuistika č.1 .....	43
6.2.2 Kazuistika č.2 .....	46
6.2.3 Kazuistika č.3 .....	48
7 DISKUZE .....	52
ZÁVĚR .....	57
SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ .....	59

## ÚVOD

### Osobní motivace k výběru tématu práce

Téměř dva roky přicházím do styku s dětskými klienty v rámci hovorů na Lince bezpečí. Prošla jsem speciálním stohodinovým výcvikem a po absolvování několika supervidovaných náslechů jsem začala na Lince bezpečí samostatně pracovat. Během doby, po kterou zde pracuji se téměř každou svou službu učím něčemu novému. Pro zvyšování své kvalifikace je mi k dispozici spousta přednášek, workshopů, kontrolních náslechů ad. Ještě dříve před tím, než jsem nastoupila na Linku bezpečí, pracovala jsem nějakou dobu jako učitelka na 2. stupni základní školy. Už tehdy mě začal zajímat jev, kterým je šikana na školách. A protože nezdá se s tímto tématem setkávám i v rámci hovorů na Lince bezpečí, motivovalo mě to k napsání této práce. Zajímám se podrobněji o práci s klienty, kteří s touto tematikou volají na Linku bezpečí, jakým způsobem a co jim může tato linka nabídnout. Touto prací se pokusím na položenou otázku odpovědět.

### Rozvržení práce

Tato bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části.

Teoretickou část tvoří pět kapitol, ve kterých se snažím přiblížit dva větší celky, kterými jsou šikana a telefonická krizová intervence. Praktickou část práce tvoří šestá kapitola.

V první kapitole se stručně věnuji pojmům. Nejdůležitějším pojmem, který se vykytuje v této práci, je šikana, další dva pojmy, kterými jsou agrese a násilí, se šikanou úzce souvisí. Posledním pojmem vysvětleným v první kapitole je telefonická krizová intervence.

Ve druhé kapitole se zabývám historií a současným stavem šikany. Historii rozdělují na historii světovou a historii v České republice. O současném stavu šikany se čtenář může v práci dočíst z hlediska výskytu šikany, četnosti a délce trvání šikany. Dále druhá kapitola nastiňuje specifika dětského šikanování a také se věnuje tomu, co se za šikanu neoznačuje. Šikana z právního hlediska zakončuje tuto kapitolu.

Aktéry šikany se zabývám ve třetí kapitole. Zde se zaměřuji na osobnosti obětí šikany a na osobnosti agresorů. Podrobněji se věnuji typům obětí i agresorů, jejich rodinám, prognózám do budoucna. Rozebírám vlastnosti agresorů a u obětí píší o znacích, které mohou upozornit na šikanu.

Ve čtvrté kapitole se čtenář může dočíst o různých formách šikany, které zde rozdělují. Blíže se zabývám fyzickou agresí, verbální agresí a kyberšikanou. Dále v této kapitole můžeme najít rozdělení šikany do stádií a některé možnosti řešení šikany.

Telefonické krizové intervenci se věnuji v páté kapitole. Zde píší o jejich formách, cílech a možnostech poskytnutí klientovi. Přibližují telefonickou krizovou intervenci u dětí, zvláště Linku bezpečí, kterou se zabývám podrobněji.

Stěžejní kapitolou je kapitola šestá, která je současně praktickou částí práce. V této kapitole zpracovávám statistiku hovorů na Linku bezpečí s tematikou šikany. Přibližují práci s oběťmi šikany, které volají na Linku bezpečí. Za tímto účelem jsou v kapitole tři ilustrativní případové práce přibližující moji práci s těmito klienty.

Poslední sedmá kapitola je zhodnocením výsledků, kterých jsem dosáhla ve své praktické části.

## 1 Vymezení pojmů

### 1.1 Šikana

Šikana je jedním z hlavních slov vyskytujících se v této práci, proto se jím více zabývám a vysvětluji jeho podstatu. Význam tohoto slova se postupem času měnil a jeho význam nebyl vždy stejný. Slovo pochází z francouzského výrazu „*la chicane*“. V překladu to znamená „*malicherný spor, vytáčka, zlomyslné týrání, překrucování práva, pletichářství*“. Dalším výrazem z francouzštiny je „*aimer la chicane*“. Znamená to „*rád se souditi*“ (BUBEN aj., 1961, s. 181). Jiný význam bychom mohli naleznout v době první republiky. Tehdy bychom se mohli setkat se slovem „*chikána*“. To se vysvětlovalo jako „*úklad, zlomyslná pře, zlomyslné týrání*“. V té době se ještě vyskytovalo a používalo slovo „*chicaneur*“, což je „*sužovatel, pletichář*“ (ŠETKA, 1935, s. 141). Slovo „*chicaneur*“ by podle mě bylo dnes ekvivalentní k výrazům jako jsou agresor, aktér, násilník či šikanující. Jiné vysvětlení slova „*šikana*“ je „*zlomyslné obtěžování nebo kladení překážek*“ (HOLUB a LYER, 1978, s. 466).

Šikana definovaná Řičanem je „*tělesné, psychické nebo kombinované ponižování, případně týrání jedinců jinými, nejčastěji ve vrstevnických skupinách, původci bývají jedinci tělesně silnější, starší, vyspělejší či v početní převaze*“ (cit.dle HARTLA a HARTLOVÉ, 2000, s. 591). Dále autoři uvádějí, že toto chování vyvolává u postižených šikanou pocit strachu nebo úzkosti, avšak i snaha se mu postavit a překonat tento strach. Je to i motiv mnoha vrcholových výkonů. Šikana může být též chápána jako „*týrání v kolektivech, jehož pachateli i oběťmi jsou osoby se stejnou formální pozicí ve skupině, často vrstevníci. Šikanování je podporováno autoritářskou atmosférou instituce, v níž jsou komunikačně a fyzicky odděleny skupina žáků, učňů, vojáků základní služby nebo vězňů od skupiny učitelů, mistrů, profesionálních vojáků nebo dozorců*“ (MATOUŠEK, 2003, s.236). Dále autor upozorňuje na to, že na šikaně



se může spolupodílet i monotónní prostředí organizace, často bývá nezřetelná a nejasná hranice mezi krajní legrací a šikanou. Té se pak dopouštějí osoby se sklonem k agresivitě. Oběťmi bývají osoby handicapované nebo s podivným chováním. Obrana oběti spočívá někdy v identifikaci s agresorem. Důsledkem dlouhodobého šikanování může být trvalé tělesné i duševní poškození až ztráta života. Jako zabránění těmto praktikám se doporučuje kontakt odpovědných činitelů s ostatními skupinami osob v příslušné organizaci (MATOUŠEK, 2003).

Našla by se i taková vyložení slova šikana, která mají úplně odlišná vysvětlení. Například ta, že jde o hovorový výraz, či úplně odlišné významy a to takové, že *„jde o vodní zařízení: rozrážeč chránící dno před vymíláním tím, že zmenšuje energii přepadající vody, zpomalovací zatáčku“* (KLIMEŠ, 1981, s. 704), *„umělou brzdící zatáčku, úmyslnou slovní překážku, lstivé jednání, výkon práva směřující pouze k poškození druhého“* (LINHART aj., 2004, s. 362).

Podle mého porovnání vysvětlení pojmu šikana v několika zdrojích usuzuji, že původní význam tohoto slova byl podstatně širší než dnes. Nepopisují pouze jeden ze způsobů vztahování se lidí k sobě navzájem, ale zahrnují i děje z oblasti techniky. To potvrzují nejméně dva literární prameny. Mému pojetí je bližší užší a specifičtější definice Matoušková, která konkretizuje vztahy, za nichž šikana vzniká a také zpřesňuje způsob chování zúčastněných osob.

Avšak protože v této práci jde o šikanování ve škole, přikláním se spíše k vysvětlením, která jsou více specifická v souvislosti k místu, kde je šikana konána. Je to *„fyzické, psychické či kombinované ponižování až týrání žáků obvykle jinými žáky.... Iniciátory šikanování bývají žáci vyšších ročníků, žáci starší, fyzicky vyspělejší, žáci osobnostně či sociálně narušení“* (PRŮCHA, WALTEROVÁ, MAREŠ, 2001, s. 238).

## 1.2 Agrese, agresivita

Agrese a agresivita jsou pojmy, které se šikanou úzce souvisí. Některé zdroje se shodují s jejich vysvětlením. Agrese je *„útočné či výbojné jednání, projev nepřátelství vůči určitému objektu, úmyslný útok na překážku, osobu, předmět stojící v cestě...“*. Jde o *„jakoukoli fyzickou akci nebo hrozbu akci, kterou*

*jedinec zmenšuje svobodu jiného jednotlivce*“(HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 22). Dále autor uvádí, že agresivita je vlastnost, která se projevuje útočností vůči druhému, určuje například postavení v hierarchii(HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 27). Toto útočné jednání *„poškozuje věci nebo osoby*“(MATOUŠEK, 2003, s. 23). Ve slovníku cizích slov je agresivita vysvětlena jako *„útočnost, tendence napadat jiné, dominovat jim*“(LINHART, 2004, s. 21).

Z hlediska sociální psychologie můžeme agresivitu chápat jako nepřátelství, hostilitu v interpersonálních vztazích. To, co je v dané společnosti považováno za agresivní, je dáno sociálními normami a ty se mohou v různých společnostech lišit(ČÍŽKOVÁ, 2001). Agresivita je stará jako lidstvo samo a můžeme ji označit za chování, které zraňuje nebo je destruktivní(VANDER ZANDEN, 1987).

### 1.3 Násilí

MATOUŠEK(2003, s. 118) je názoru, *„že pojmy agrese a násilí se do jisté míry překrývají*“. Dle autora je násilí chováním, které *„je namířené proti druhému, způsobuje mu škodu*“.

Dalším vysvětlením pojmu násilí je *„uplatňování síly k překonání odporu*“(HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s. 342).

### 1.4 Telefonická krizová intervence

Telefonická krizová intervence je metodou pomoci klientovi prostřednictvím telefonu. Ten se na tuto službu obrací, když se nachází v situaci, která je pro něho zátěžová nebo ohrožující. Služba se zaměřuje na pomoc klientovi v pouze bezprostředním časovém úseku, který s jeho krizovou situací souvisí. V rámci telefonické krizové intervence mají pracovník i klient k dispozici pouze řeč a akustické signály. Pracovník se snaží klienta zkompetentnit, aby byl schopný si co nejvíce pomoci sám(VODÁČKOVÁ aj., 2002).

## 2 Historie a současný stav šikany

### 2.1 Stručný přehled historie šikany

#### 2.1.1 Historie šikany ve světě

Šikanování mezi dětmi je bezpochyby záležitost, která se vyskytuje velmi dlouho. I když se odborníci zajímali o skutečnosti, které se vyskytují na školách už od začátku minulého století, začala se šikana vědecky studovat až od roku 1969 ve Skandinávii.

Nejdříve se šikana považovala za fenomén, který se vyskytoval ve velkých skupinách, kde se skupina zaměřuje na jednotlivce, který ji něčím narušuje.

Olweus svým výzkumem v sedmdesátých letech definuje šikanu jako opakovanou agresi. Tedy stejně, jako ji vykládáme v dnešní době. Olweusovy výsledky bohužel nedocenily školské úřady v Norsku, které je ignorovaly až do roku 1982, kdy se dostaly do novin tři případy sebevražd. Tato suicidia měla příčinu v brutální šikaně. Po této události se vytvořila celostátní kampaň proti šikaně na základních školách v Norsku.

Problematikou šikany se koncem osmdesátých let zabývaly už také ve Velké Británii, Americe, Kanadě, Austrálii, Japonsku, Holandsku a Německu. Ve všech těchto zemích se výskyt šikany na školách potvrdil. Následně se Olweus a jeho pokračovatelé začali zabývat osobnostmi obětí a agresorů, následky obětí a pravděpodobnou budoucností agresorů. Také se začali zajímat o postoj učitelů a rodičů k šikaně (ŘÍČAN, 1995).

### 2.1.2 Historie šikany v ČR

Podle mě je šikana také v České republice záležitostí, která trvá už velmi dlouho. ŘÍČAN(1995) popisuje pochopitelný důvod, proč v ČR šikana do roku 1989 „neexistovala“. Tím důvodem je, že bylo těžké oficiálně připustit, že k něčemu takovému dochází v socialistickém školství. Teprve až po roce 1989 byl na toto téma zahájen výzkum. Na něj navazovala akce Bílého kruhu bezpečí, který se začal zabývat ochranou obětí. V roce 1995 vydal Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR sborník metod s názvem „Čelíme šikanování“, který byl přeložen z britského sborníku metod(ŘÍČAN, 1995).

### 2.2 Výskyt šikany

Šikanování jako sociální nemoc se podle mého názoru vyskytuje všude. Mohli bychom ho najít ve všech věkových kategoriích, ve všelijakých institucích, na pracovištích, v rodinách i partnerských vztazích. Je tedy možné, že se s ní člověk v nějaké podobě během svého života setká.

Je to porucha vztahů ve skupině a týká se celé skupiny, nejen agresora a oběti(KOLÁŘ, 2001). Se šikanou se můžeme setkat ve všech skupinách lidí, které jsou uzavřené. Kromě škol a pracovišť bychom ji mohli najít i ve všech ústavních zařízeních, věznicích a armádách(dostupné na WWW: <<http://www.planovanirodiny.cz/view.php?cislocianku=2006>>).

Podle dostupných zdrojů jsou její projevy v různých formách podobné. Ve své práci se zaměřuji pouze na šikanu mezi dětmi a mladistvými na školách.

### 2.3 Specifika dětského šikanování

Šikana mezi dětmi má podobný základ i průběh jako mezi dospělými. V podstatě šikany není vidět rozdíl mezi různými věky protagonistů. Rozdíly jsou znatelné ve vnějším projevu. Agrese u dětí má jinou strukturu, vyskytuje se nižší

intenzita brutality. Mezi mladistvími najdeme mnoho scénářů inspirovaných akčními filmy, kde se iniciátoři šikany snaží vyrovnat filmovým hrdinům(KOLÁŘ, 2001). Při sledování filmů s násilnými činy se trvale mění postoj dětí k násilí. Jednání dětí je pak lehkomyšlnější a nedokáží správně rozlišovat mezi filmem a skutečností. Děti se brutálními filmy učí, že bez násilí ve světě neobstojí a také to, že vítězí vždy silnější(ERB, 1999). Běžně bychom se také mohli setkat se šikanou se sexuálním podtextem a homosexuálním obtěžováním. Co se týče věku, tak se šikana stává „tvrdší“ se stoupajícím věkem dětí. Také se častěji a s brutálnějšími praktikami objevuje více na učilištích než na gymnáziích(KOLÁŘ, 2001). Vágnerová je názoru, že ve školním věku(především ve věku 6-12 let) je agresivní a násilnické chování, které zapříčiňuje šikanu, obvyklé. Důvodem k tomu je potřeba dětí jednat jako ve smečce(dostupné na WWW:<<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=%C5%A0ikana&oldid=1567273>>).

## 2.4 Co není šikanování

Podle mých zkušeností mají s definicí šikany problém rodiče, učitelé i děti, se kterými jsem měla možnost mluvit v rámci telefonických hovorů na Lince bezpečí. Jsou děti, které mají pocit, že jsou šikanované poté, co se jim přihodilo ve škole nějaké bezpráví. Ať už ze strany spolužáka nebo učitele. Když s nimi hovor v rámci Linky bezpečí vedeme dál, společně přijdeme na to, že tato věc se jim ve škole stala poprvé a nejednalo se podle klienta o nic závažného. Šikana to tedy v pravém slova smyslu není.

Za šikanu se neoznačuje ojedinělý střet, kterým může být hádka či rvačka. Pokud tento střet není záměrný a je třeba i vyprovokovaný, nemůžeme hovořit o šikaně(dostupné na WWW:<[http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky\\_sikana.htm](http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky_sikana.htm)>).

## 2.5 Četnost a délka trvání šikany

Je velmi složité odpovědět, jak často se oběť stává terčem šikany, protože je velmi obtížné o tom získat pravdivé informace. Jen pro představu Olweus udává, že děti (5.-6. ročník pražských škol), kterým bylo ubližováno „jen občas“ je 18%, zatímco děti, které jsou oběťmi jednou a vícekrát týdně, je 7%(cit.dle ŘÍČANA, 1995, s. 14).

Další otázkou je, jak dlouho se šikana koná a jestli to může být i pouze otázka jednotlivé situace. Podle ŘÍČANA(1995, s. 28) se šikanou „*obyčejně myslí opakované ubližování. Trýzněná oběť trpí často celé měsíce nebo dokonce celá léta. Když však jde o zvlášť kruté ublížení, označíme za šikanu i jednotlivou událost, která se zatím neopakovala.*“ To, že dochází ve třídě k šikaně může trvat různě dlouho. Její trvání má různou délku. Od několika dnů, týdnů, měsíců až po celé roky(dostupné na WWW: <[http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky\\_sikana.htm](http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky_sikana.htm)>).

Někdy se může jednat jen o krátkodobou záležitost. Té by mohla na straně iniciátora nebo oběti předcházet nějaká obtížná situace. Obtížnou situaci bychom mohli rozumět například rozvod rodičů, úmrtí v rodině, stěhování, frustrace atd. Takováto obtížnost na straně agresora může vést k odreagování pomocí následné šikany. Na straně oběti se šikanovaný během náročného životního období stává zranitelnějším a tím se zvyšuje riziko, že se stane terčem svých spolužáků. Pokud se podaří šikanu podchytit a případně odstranit příčiny jejího vzniku, je velmi pravděpodobné, že nebude mít delšího trvání. Šikanování, které je dlouhotrvající, se vyznačuje již charakteristickými vlastnostmi, které jsou typické pro oběť nebo agresora(ELLIOTTOVÁ, 2000).

## 2.6 Šikana z právního hlediska

Právní řád stanovuje povinnost školy zajišťovat preventivní i následnou ochranu před šikanou. Právní řešení šikany není jednoduché. Slovo šikana se totiž nepoužívá v platné právní úmluvě. Agresor tedy může být trestně stíhán pro

trestné činy, kterými jsou na příklad: vydírání, ublížení na zdraví, omezování osobní svobody, vzbuzení důvodné obavy, loupež, poškozování cizí věci. Když dojde k materiálním škodám nebo způsobení morální újmy oběti, může využít občanskoprávního řízení. Pak může podat žalobu na náhradu škody nebo ochranu osobnosti. Častým problémem je nedostatečný věk pachatele. Agresoři bývají děti, které ještě nejsou trestněprávně nebo občanskoprávně odpovědné. Proto k trestnému stíhání často nedochází nebo bývá zastaveno(LOVASOVÁ, 2006).

Je tedy zřejmé, že dítě mladší patnácti let věku nemůže být trestně postiženo. Pak by se mohla vynořit otázka, zda-li je vůbec možné dítě, které šikanuje, nějak potrestat. Jak už jsem zmínila výše, škola nese za výskyt šikany plnou odpovědnost. Je tedy na ní, aby udělovala sankce. V rámci školy se může jednat o důtky, snížené známky z chování.

Když nepomůže hrozba uvnitř školy, může podat návrh na stanovení dohledu nad chováním dítěte, a pokud ani to nezabere, tak může být dítě umístěno v ústavu(CHODĚRA, 2001)

## 3 Aktéři šikany

### 3.1 Oběti šikany

V této části práce popisují nejdůležitější charakteristiky obětí šikany a jejich prožívání celé situace. Dále se budu zabývat některými znaky, které mohou napovědět, že k šikanování žáka dochází. Také se zmíním o rodinách, ze kterých pocházejí šikanované děti.

Jsem názoru, že obětí šikany se může při troše smůly stát kterékoli dítě. Všimla jsem si, že dětská skupina je velmi citlivá na jakoukoli odlišnost, kterou jedinec vykazuje vůči většině, a proto je velmi snadné stát se obětí šikany. Při rozhovorech s dětmi na Lince bezpečí jsem slyšela již spoustu důvodů, pro které si na ně agresori zasedli. Někdy to byla obezita, nošení brýlí, akné, jindy barva pleti, ale také pěkný vzhled nebo dobré známky. Často nebyl důvod vůbec zjevný.

Pokud jsou ve třídě podmínky k šikaně, agresor si na své oběti vždycky něco najde, co ho provokuje nebo mu na ní vadí(ELLIOTTOVÁ, 2000). Iniciátor šikany si dokáže mezi ostatními vybrat pro něj tu nejvíce vhodnou oběť. Dobře vycítí, kdo je bázlivější a nesmělejší a kdo se tím pádem lépe podvolí jeho manipulacím. Vybere si spíše toho, kdo své obavy dává najevo. Protože kdo se bojí, stane se snazší kořistí pro agresora(BOURCET a GRAVILLONOVÁ, 2004).

Někteří autoři se shodují v tom, že oběť často považuje sama sebe za méněcennou a hloupou(BOURCET a GRAVILLONOVÁ, 2004; ŘÍČAN, 1995). Jsem názoru, že když se takové dítě stane terčem šikany, tento jeho dojem se s největší pravděpodobností upevní, čímž je o své méněcennosti stále více přesvědčováno.

Každý člověk je něčím zvláštní nebo nápadný, čím se odlišuje od skupiny, do které patří. Tato odlišnost se často stává důvodem útoku. Není to samozřejmě opodstatněný důvod k šikaně, ale agresori mají důvod, na který se odvolávají při svých útocích. Jinakost může vést k tomu, že se dítě stane ve třídě outsiderem, a tím větší může být předpoklad k tomu, že dojde k šikaně(ŘÍČAN, 1995).



### 3.1.1 Typy obětí

U obětí se často setkáváme s tím, že je nějakým způsobem něčím znevýhodněná. Může se jednat o znevýhodnění:

- fyzické
- psychické
- sociální
- v odlišnost ve vzhledu či projevu(PÖTHE, 1996).

#### Fyzické znevýhodnění

Dítě může být na příklad ve třídě nejmenší vzrůstem, neobratné, může mít menší fyzickou sílu nebo nějaký handicap. Takový žák se pak jen těžko ubrání útokům proti němu vedeným. Stává se tak snadnou kořistí. Některé děti mohou zbytek skupiny provokovat svým odlišným vzhledem. Takové děti bývají obézní, nepřitažlivé, nesympatické(PÖTHE, 1996).

#### Psychické znevýhodnění

Z psychických vlastností se u obětí šikany může projevovat to, že žák je oproti jiným dětem tichý, plachý, opatrný, citlivý, samotářský, těžko se prosazuje mezi vrstevníky nebo se neumí s ostatními skamarádit(ŘÍČAN, 1995).

Významné je sdělení Koláře(2001), že obětí se může stát i takový žák, který by se fyzicky dokázal ubránit, někdy by mohl mít i větší fyzickou sílu než útočník, ale je slabší psychicky.

#### Sociální znevýhodnění

Co se týče sociálního znevýhodnění, zastávám názor jako někteří autoři(PÖTHE, 1996; ŘÍČAN, 1995), že šikanování přibývá u dětí ze sociálně slabších rodin. Socioekonomický status se v konzumní společnosti tím stává i mezi dětmi velmi důležitým. Mohla jsem si všimnout, že děti mezi sebou rychle rozpoznají toho, kdo má a kdo nemá značkové oblečení, lepší mobilní telefon, či lepší pomůcky. Děti kladou větší důraz na materiální záležitosti. Potom ten, kdo

neodpovídá třídní normě, se může stát terčem posměšků a nejružnějších devalvujících poznámek.

Jiné odlišnosti šikanovaného

Obětí šikany se nemusí stát pouze žák, který má nějakou slabinu. I vlastnosti, které by za jiných okolností mohly být považovány za přednosti, se mohou stát důvodem k šikaně. Těmito vlastnostmi mohou být například krása, nadprůměrný intelekt, zvědavost, smysl pro spravedlnost (PÖTHE, 1996).

Setkala jsem se třeba s případy, kdy se dítě obávalo při hodině se přihlásit. I když znalo odpověď, nedalo to najevo, aby neprovokovalo další negace ze strany spolužáků.

### *3.1.2 Znaky oběti šikany*

Mohlo by se zdát, že poznat na dítěti to, že se stalo obětí šikany, je velmi těžké. To, že dítě například ráno odmítá jít do školy, může mít mnoho různých příčin. Od malichernosti až k šikaně. O tom, že se dítě stalo cílem šikanování, mohou svědčit některé nepřímé znaky, které uvádějí někteří autoři a které je třeba brát vážně. Těmito znaky může být:

- strach chodit do i ze školy
- zhoršení prospěchu
- ztráta chuti a zájmu se učit
- neomluvená absence, záškoláctví
- častěji vyhledávaná návštěva lékaře
- deprese, apatie
- příchod domů s potrhaným oblečením, zničenými věcmi nebo s modřinami a jinými ranami, které dítě není schopno adekvátně vysvětlit
  - hlad i přesto, že mělo dostatečnou svačtinu
- častá ztráta peněz nebo osobních věcí
- nevycházení s kapesným
- izolace, dítě je bez kamarádů

- problém s navazováním vztahů  
- mluvení o sebevraždě nebo sebevražedný pokus(dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=%C5%A0ikana&oldid=1567273>>; KOLÁŘ, 2001; PÖTHER, 1996).

Toto jsou nejrůznější projevy, které se mohou objevit u šikanovaného dítěte. Výše zmíněné známky jsou nespécifické. Mohou na šikanu upozornit, ale mohou znamenat i něco jiného. Jsem názoru, že se šikanou mohou, ale nemusí souviset. Měli bychom si těchto projevů u dětí všimát, věnovat jim pozornost a najít důvod, proč se u nich tyto projevy vyskytují.

### *3.1.3 Rodina oběti šikany*

ŘÍČAN(1995) uvádí, že rodiny šikanovaných dětí se nedají popsat tím, že by poskytovaly málo lásky. Spíše se můžeme setkat s rodiči, kteří byli úzkostnější a velmi své děti opatrovali. Tyto děti potom nejsou vybavené na to, aby se mezi vrstevníky dokázaly dostatečně prosadit, nebo se v případě napadnutí ubránit. Taktéž nebyly ve svých rodinách vedeny k samostatnosti. To se ale podle autora dá později do značné míry napravit.

### *3.1.4 Následky oběti šikany*

Už jsem se zmínila o tom, jak může být oběti ubližováno, jaké může žák projevovat známky toho, že je šikanovaný, ale co se s ním děje uvnitř? Jak celou situaci prožívá a jaký to má na něj dopad? Když dochází k fyzické agresi, tak to dotyčného samozřejmě bolí. Musí snášet bolest, kterou mu ostatní přivozují. Následkem útoků se můžou objevit různé modřiny, podlitiny, jizvy atp. Takové dítě se musí nějak vypořádat nejen s tím, co fyzická agrese zanechá na jeho těle, ale také s psychickou zátěží, kterou tato situace vyvolává. O nic méně hrozný dopad má na žáka agrese verbální. Tato agrese nezasahuje primárně tělo, ale

v tomto případě především psychiku. Dítě, které se stane obětí šikanování se často cítí ponížené, bezvýznamné, je zasažena jeho identita (BOURCET a GRAVILLONOVÁ, 2004). Podle ŘÍČANA (1995) často nemusí jít o následky, které se projevují jen v dětství, ale mohou přetrvávat až do dospělosti.

Je tedy jasné, že šikanování způsobuje utrpení. Zasahuje fyzické i psychické zdraví. Někdy může poškozovat tělesné i psychické zdraví dlouhodobě až trvale. U brutálních forem šikany ohrožuje i život oběti.

To, jak se s následky šikanování oběť vyrovná, závisí na míře poškození, délce trvání šikany i na obranyschopnosti dítěte. U pokročilejších stádií šikany jsou následky velmi závažné a postihují celou osobnost dítěte. Oběť má potom skutečný strach o svůj život, trpí poruchou spánku, nočními děsami. Objevují se psychosomatické potíže jako bolesti hlavy, břicha, dusivé astmatické záchvaty, únava, nevolnost atd. Může se stát, že se dokonce pokusí o sebevraždu. Jindy se oběť nezhroutí, ale není schopna pokračovat ve vzdělávacím procesu. I když je přeřazena do jiné třídy nebo školy, nedokáže se dostatečně adaptovat na nové prostředí. Zasaženo je žákově sebevědomí a sebehodnocení (KOLÁŘ, 2001). Oběť se také potýká se studem a vinou. Často se stydí za to, že mu ostatní ubližují a hlavně za to, že se nedokáže adekvátně ubránit. Kdo by se také chlubil tím, že bývá pravidelně napadán? Dítě může mít pocit, že ho kamarádi, rodiče nebo učitelé budou mít za slabocha, když se svěří s tím, co se mu stalo. A když se dítě opravdu nedokáže bránit, prohlubuje se v něm myšlenka, že agresor má nejspíš pravdu, když říká, že je slabý nebo nemožný. Začne cítit svou vinu za to, co se mu děje. Může si myslet, že agresora vyprovokoval nebo že si to zasloužil (BOURCET a GRAVILLONOVÁ, 2004). To, že je dítě samotné a izolované, podporuje jen to, že málokomu věří a svěří se (PÖTHER, 1996).

Domnívám se, že snížené sebevědomí, pocity viny a studu jsou hlavními důvody toho, co znemožňuje oběti jednat a říci si o pomoc, na kterou mají právo.

### 3.2 Agresori

V části, kde se zabývám agresory se zaměřím hlavně na charakteristiku vlastností šikanujících, na typy agresorů a rodiny, ze kterých pocházejí. Také se

zmíním o tom, proč se k šikaně uchylují a jaká je prognóza těchto agresorů do budoucna.

### 3.2.1 *Důvody agresorů k šikaně*

Je otázkou, proč se některé děti uchylují k násilí. Je několik vysvětlení, proč to dělají:

- mají své problémy
- cítí se naštvaně a rozzlobeně nebo se nudí
- samy jsou oběťmi násilí (ze strany rodičů nebo jiných dospělých)
- mají strach, že se samy stanou oběťmi a proto začnou šikanovat dříve, než by se to stalo jim samotným, jde o jakousi prevenci
- chtějí se ukázat před ostatními, upoutat pozornost
- nemají rády samy sebe, tak si to vybíjejí na ostatních (volně přeloženo, dostupné na WWW: <<http://www.childline.org.uk/Whydobulliesdoit.asp>>).

### 3.2.2 *Vlastnosti agresorů*

Autoři uvádějí, že typickými znaky agresora je snaha dominovat, ovládat a bezohledně se prosazovat. Bývají to silní, fyzicky zdatní jedinci nebo bývají v převaze. Šikanující mají vesměs kladný vztah k agresí a stává se pro ně radostí, když mohou někomu ublížit. Bývají tělesně zdatní, často se u nich vyskytuje i hyperaktivita a porucha pozornosti. Můžeme se u nich setkat i se sebestředností a sobeckostí. V případě inteligence se můžeme se šikanováním setkat spíše u dětí s nižším IQ, ale nejsou výjimkami ani děti nadprůměrně rozumově nadané. Mezi agresory najdeme častěji chlapce než dívky (PÖTHE, 1996; ŘÍČAN, 1995). Agresivní děti mají nedostatečné sociální citění. Je natolik omezené, že se nedokáží vcítit do jiného dítěte. Potom nechápou bolest, kterou zakouší oběť šikany (RONENOVÁ, 2000).

### 3.2.3 Typy agresorů

KOLÁŘ(2001) rozlišuje 3 typy agresorů, prostředky, jimiž šikanují druhé a jejich rodinné prostředí:

První typ agresora:

Vyznačuje se hrubým, primitivním, silně energetickým přetlakem. Mívá ve škole kázeňské problémy s narušenými vztahy k autoritám. Často je tento šikanující zároveň členem nějakého gangu. Šikanuje velmi často a hodně. Jeho trýznění je velmi kruté, od svých obětí vyžaduje absolutní poslušnost, ostatní zastrašuje. Tento typ agresorů pochází z rodin, kde se vyskytuje agrese buď vůči nim samým nebo mezi rodiči. Pak to vypadá tak, že agresor násilí, kterého je svědkem, vrací nebo se ho snaží napodobovat.

Druhý typ agresora:

Tento typ agresora bývá navenek velmi slušný a kultivovaný. Projevuje se u něj povaha sevřená a úzkostná. Jejich šikanování je rafinované a cíleně směřované. Probíhá v tajnosti, v místech, kde nejsou žádní svědkové. Jejich rodiče měli často důsledný a velmi náročný přístup ke svým dětem, vyznačujícím se vysokými požadavky bez přítomnosti potřebné lásky.

Třetí typ agresora:

Třetím typem je jakýsi šašek, který je výřečný, optimistický, bývá mezi spolužáky vlivný a oblíbený. Druhý šikanuje z toho důvodu, aby pobavil sebe i své spolužáky. U tohoto typu agresorů není definováno, jaký vliv má na ně rodina.

### 3.2.4 Prognóza agresorů

Když nedojde k zastavení šikany, šikanující se z toho určitým způsobem naučí tomu, jak může s ostatními jednat. Pak se agresor učí tomu, že může používat svou sílu, která je účinnější než cokoli jiného, dále že je dovoleno ostatní

ovládat, může použít hrubou sílu, pokud mu není vyhověno. Naučí se pohrdat slabostí a citlivostí. Svou agresí si získává i autoritu(ELLIOTTOVÁ, 2000). Pak se to v budoucnosti takového dítěte projeví tím, že se začne zhoršovat v prospěchu, stává se členem nejrůznějších part a gangů. Později mívají častější problém se zákonem, u děvčat se v dospělosti objevuje zvýšená agresivita vůči vlastním dětem(ŘÍČAN, 1995).

## 4 Formy, stádia a řešení šikany

### 4.1 Obecný popis a rozdělení forem šikany

Dítě může být šikanované mnoha způsoby. Jedna z forem je fyzické násilí, kdy jedno dítě může do druhého strkat, pošťuchovat, bít ho, kopat, někdy i udeřit nějakým předmětem. Dalším způsobem je například schovávání či ničení osobních věcí nebo školních pomůcek. Jindy se oběť setká se slovním urážením, ignorováním či pomlouváním. Za šikanováním bychom mohli najít i rasistický podtext(ELLIOTTOVÁ, 2000). Britští badatelé pracují s touto definicí šikany: *„Šikanování říkáme tomu, když jedno dítě nebo skupina dětí říká jinému dítěti ošklivé a nepříjemné věci, bije je, kope, vyhrožuje mu, zamyká je v místnosti a podobně. Tyto incidenty se mohou často opakovat a pro šikanované dítě je obtížné, aby se samo ubránilo. Jako šikanování mohou být označeny také opakované posměšky nebo ošklivé poznámky o rodině. Jako šikanování však obvykle neoznačujeme občasnou rvačku nebo hádku přibližně stejně fyzicky vybavených soupeřů“*(cit.dle ŘÍČANA, 1995, s. 26).

Během své praxe jsem se setkala s těmito formami šikany, které popisuje i KOLÁŘ(2001):

- fyzická agrese
- slovní agrese, zastrašování, urážení, vysmívání
- krádeže, ničení či schovávání věcí
- manipulace a donucování
- ignorace, úplná izolace

Některé další specifické typy šikany:

- rasově motivovaná šikana
- sexuální šikana(KOLÁŘ, 2001)



- kyberšikana(dostupné na WWW:  
<<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Kyber%C5%A1ikana&oldid=1632558>>).

Dále KOLÁŘ(2001) popisuje několik typů šikanování, které se vzájemně kombinují. Jde o šikanování:                   přímé a nepřímé  
  fyzické a verbální  
  aktivní a pasivní

Z popsaných forem se dle autora fyzické agrese dopouštějí spíše chlapci, dívky se uchylují spíše k formě verbální.

## 4.2 Některé z forem šikany:

### 4.2.1 Fyzická agrese

U aktivní přímé agrese se setkáváme s projevy, jako je: bití, kopání, fackování, škracení, údery různými předměty, házení předmětů na oběť, pálení, řezání, svazování, malování propiskou po kůži, polítky, nalepení žvýkačky do vlasů atd. Když jde o aktivní nepřímou agresi, „špinavou práci“ za iniciátora vykonají jeho kamarádi. Při pasivní formě fyzické agrese jde například o odmítnutí či nedovolení vykonání nějaké činnosti či potřeby oběti, zamykání v místnosti atp.(KOLÁŘ, 2001).

### 4.2.2 Verbální agrese

U verbální agrese se setkáváme s projevy jako jsou vyhrožování, zastrašování, nadávání, urážení, vysmívání(KOLÁŘ, 2001). Také se mohou objevit jevy jako neustálé kritizování, neustálé hovoření o nějaké slabosti, šušání za zády nebo pošklebování. Z pasivní formy to může být ignorování, chování se k druhému jako by byl vzduch, neustálé přerušování projevu, nenechání domluvit,

neposkytování veškerých informací(ERB, 1999). Další negativní dopad má, když oběť oslovují nebo přejmenovávají, často tyto „přezdívky“ mají sexuální podtext. Mohou na oběť pokřikovat, také o ni mohou psát na tabuli. Často si vyslechne celou sbírku ošklivých a posměšných poznámek, které jsou určené oběti, její rodině či přátelům. Co se týče verbální agrese, je velmi obtížné tuto formu šikany dokazovat a vyšetřovat. Většinou neexistují hmatatelné důkazy o tom, co se vlastně stalo. Většinou je očividným důkazem jen to, když jsou agresoři dopadeni přímo při činu(ELLIOTTOVÁ, 2000).

#### 4.2.3 *Kyberšikana*

Poměrně novým odvětvím šikany se stala tzv. kyberšikana. Kromě klasického šikanování v ní jde i o to, že se prostředkem stává přenos pomocí techniky. Využívané jsou elektronické prostředky jako mobilní telefon, pager, internet, e-mail. V praxi to potom může vypadat tak, že celá akce s mučením oběti je například natáčena. Nejčastěji se používá nahrávání na mobil. Tato nahrávka později může sloužit třeba k dalšímu pokoření oběti nebo se může šířit dál mezi žáky, příbuzné a známé oběti, vystavení na internet. Dokonce může posloužit i k výdělku. Kyberšikana je kombinovatelná se všemi ostatními formami šikany. Další možností využití techniky je také posílání e-mailů nebo textových zpráv s nevyžádanou tematikou, zastrašováním atp. Nebezpečnost kyberšikany je možné vidět v jejím snadném a rozsáhlém šíření a následném několikanásobném dopadu pro oběť(dostupné na WWW: <<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Kyber%C5%A1ikana&oldid=1632558>>).

#### 4.3 Stádia šikany

Jak jsem se již zmínila, šikana je záležitostí celé skupiny. Samozřejmě je nejideálnější, když ve třídě panuje zdravá skupinová demokracie. Podle stupně pokřivení vztahů ve skupině můžeme šikanu rozdělit do pěti stádií, kdy u

posledního z nich jde o naprosto dokonalou šikanu, která může připomínat fašistickou totalitu.

Stadia popsaná KOLÁŘEM(2001):

V prvním stadiu se jedná o počátky a první náznaky šikany. Může se jednat o označení jedince či jedinců ve skupině, kteří jsou tzv. černými ovce. Začínají se objevovat mírné formy většinou psychického násilí. Označený žák či žáci jsou neoblíbení, na jejich účet spolužáci dělají různé legrácky, pomlouvají je nebo se s nimi nebaví.

Ve druhém stadiu se manipulace prohlubuje, agresori získávají moc a objevují se počátky fyzické agrese. Pokud se šikana v této fázi nezastaví, přerůstá do dalšího stadia.

Ve třetím stadiu se tvoří skupinka agresorů, kteří spolu již spolupracují a vybírají si nejvíce vhodné oběti šikanování.

Pokud se ve třídě nevytvoří silná podskupina žáků, kteří jsou proti činnosti agresorů, přechází šikana do čtvrtého stadia. Zde se normy agresorů stávají normami celé skupiny a zákony, které byly ve třídě, se proměňují. V tomto stadiu už není důležité to, co říkají pedagogové, ale to, co hlásají vůdci. Potom i „hodní“ žáci se účastní krutějšího týrání spolužáka a mohou u toho pociťovat jisté uspokojení.

V pátém stadiu jsou již nové normy přijaty. Dochází k nastolení plně totalitní ideologie. Třída se rozděluje na dvě party. Jedna z nich má moc tu druhou ovládat, využívat ji a mít ji k dispozici k jakémukoli účelu. Ti, kteří tu moc nemají se stávají čím dál více závislými.

#### 4.4 Řešení šikany

Rozdělila bych řešení šikany na dva druhy. Tím prvním by byla prevence, tím druhým řešení šikany jako takové. Osobně si myslím, že zvládnutí šikany je náročný úkol, ale není nereálný. Domnívám se, že objeví-li se na škole šikana, je třeba pracovat jak s agresory a oběťmi, ale také s celou třídou, protože i ti byly svědky šikanování.

Měli bychom si uvědomit, že k vyléčení školní skupiny od šikanování je třeba si připustit, že se šikana na školách opravdu odehrává. Teprve tehdy je možné začít s prevencí nebo je možné si všimnout znaků šikany, které děti vykazují. Mohou jimi být rvačky, honění, strkání, nadávání, nejrůznější příkazy, hrubé žerty, dále může na šikanu upozorňovat i to, že je dítě o přestávkách nápadně samo, vyhledává přítomnost učitele ad.(KOLÁŘ, 2001). Podle metodického pokynu MŠMT je prevence a řešení šikany povinností školy. Jsem tedy názoru, že převážně škola by se měla starat o to, aby se šikana nevyskytovala. V rámci prevence je třeba učinit několik kroků. Mezi nimi by mělo být i to, že by spolupracoval celý učitelský sbor, který dodržuje jednotná opatření stejně ve všech třídách.

Při vyšetřování šikany je důležité dodržovat některá pravidla, která uvádí ŘÍČAN(1995):

- nevyslýchat oběti a agresory společně
- vyptat se na podrobnosti nejdříve toho, kdo nám informaci o šikaně poskytnul
- vyslechnout všechny agresory zvlášť (je-li jich více)
- zeptat se na dění ve třídě i ostatních žáků, nejlépe těch neproblémových
- zajistit oběti ochranu a konfrontovat agresora
- nepouštět se do případu, který nedovedeme do konce

Často jsem se během své pedagogické a konzultantské praxe setkala s tím, že je oběť šikany například přeložena do jiné třídy. Tím ale agresor zvítězil a oběť musela opustit svou třídu.

Za nesprávné chování by měl být potrestán agresor. K tomu je na školní půdě několik možností:

- zdržení žáka ve škole po vyučování
- vyžadování náhrady za poškozený nebo zničený předmět
- odvedení žáka k rodičům, aby po zbytek dne převzali dítě do své péče
- vyloučení žáka ze školního výletu, lyžařského výcviku atd.

- umístění dítěte do jiné třídy( třeba jen na čas)
- přeložení na jinou školu
- důtka, snížená známka z chování
- oznámení na policii
- nařízení ochranné výchovy
- umístění v diagnostickém ústavu(ŘÍČAN, 1995).

Škola může a v určitých případech by podle mě i měla spolupracovat s rodiči žáků, pedagogicko psychologickou poradnou, policií, střediskem výchovné péče ad.

Abychom mohli ve třídě preventivně působit, je třeba si uvědomit, čím je školní třída a jak by měla vypadat. Není jen součtem jednotlivých žáků. Měla by být třídní komunitou, kdy uvnitř třídy panuje demokratická forma organizace(KOLÁŘ, 2001). KRATOCHVÍL je názoru, že aby mohla tato komunita správně fungovat, je zapotřebí dodržovat principy komunity a komunitního setkání. Těmito principy jsou:

- aktivní podíl členů komunity na plnění cílů
- vytvoření oboustranné komunikace
- zvyšování rovnoprávnosti v rozhodování
- zodpovědnost ke komunitě
- zážitkové učení(cit.dle KOLÁŘE, 2001).

## 5 Telefonická krizová intervence

Telefonická krizová intervence je pomoc, kterou lidé vyhledávají prostřednictvím telefonu. Jde o distanční formu pomoci. Klient nepřijde za interventem osobně, ale komunikuje s ním o svém problému na dálku(ŠPATENKOVÁ aj., 2004).

### 5.1 Formy a cíle telefonické krizové intervence

KNOPPOVÁ(1997, s. 39) rozděluje telefonickou krizovou intervenci, kterou zprostředkovávají nejrůznější linky důvěry, v České republice na dvě formy:

- Specializované linky – jedná se o linky důvěry, které jsou zaměřené na pomoc nějaké cílové skupině klientů. Specializují se na určitou problematiku a pracují s klienty, kteří do ní spadají.

Z takových linek důvěry bych mohla jmenovat například: Linka pro odvykání kouření, Gay linka, DONA (linka pro oběti domácího násilí) ad.

- Nеспециализované linky – jde o linky důvěry určené většinou celé populaci. Někdy se přímo specializují na cílovou skupinu, která je daná věkem (děti, senioři). Jsou určeny všem, bez ohledu na problematiku, se kterou se na ni lidé obracejí.

Jsem si vědoma toho, že v telefonické krizové intervenci se zaměřujeme na dva druhy cílů, které popisuje KNOPPOVÁ(1997, s. 40):

- Aktuální cíl – uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat
- Perspektivní cíl – propracovat s klientem blízkou budoucnost a je-li to vhodné, nasměrovat ho na další možnosti řešení

Jsem názoru, že pracovník Linky důvěry musí zpočátku zmapovat intenzitu krizového stavu, ošetřit emoce klienta, popřípadě ho uzemnit, zklidnit. Pak teprve mohou přejít na hledání řešení jeho situace. Myslím, že tyto dvě roviny se mohou během hovoru prolínat.

## 5.2 Co může poskytnout telefonická krizová intervence

Domnívám se, že telefonická krizová intervence nabízí velmi širokou škálu pomoci. Na linky důvěry se obracejí odlišní lidé, různého věku, s jinými zakázkami a žádostmi o radu všemožného směru. Pracovníci linky důvěry nikdy neví, s čím se na ně klient obrátí a přesto musí být vždy připraveni poskytnout pomoc. Zastávám názor, že povolání krizového intervenanta je multidisciplinární. Práce s klientem může obsahovat prvky sociální práce, poradenství, psychoterapie a další.

Někteří autoři uvádějí, že pracovník linky důvěry může poskytnout:

- podporu
- úlevu
- ventilaci emocí
- nový náhled na problém
- radu
- informaci
- rozšíření spektra možností řešení

- orientaci v problému
- ujištění
- povzbuzení
- uklidnění
- další kontakty
- zajištění bezpečnosti a další(KNOPPOVÁ aj., 1997, s. 65-66; ŠPATENKOVÁ aj., 2004, s. 26).

### 5.3 Telefonická krizová intervence u dětí

Každý kontakt s dítětem je jiný než s dospělým. Jsem názoru, že pracovník krizové linky hovořící s dítětem by si měl uvědomovat hlavně vývojový rozdíl. Je rozdíl, jestli hovoří dospělý klient s dospělým interventem nebo dětský klient s dospělým interventem. Dítě bude intervenanta podle mě brát jako autoritu. O to víc se musíme snažit o to, aby se dítě při hovoru cítilo rovnocenně.

Dle VODÁČKOVÉ(2002) má hovor s dítětem svá specifika, která jsou dána věkem, zkušenostmi dítěte a především tím, že dítě za sebe neneso právní zodpovědnost. Podle autorky by intervenanti měli mít na vědomí, že pro dítě může být často obtížné definovat svůj problém. Často ani nedokáží popsat, co cítí, ale spíš to, co v dané situaci dělaly. Také by měli pracovníci linky důvěry vědět, že dítě často popisuje nějaký jev svými vlastními slovy. Potom je zapotřebí si ujasnit, co tím dítě doopravdy myslí.

Dále autorka popisuje techniky vedení hovoru s dětmi:

- Brát každý telefonát vážně, i když se jedná o tzv. testovací hovor. Dítě může zpočátku jen mapovat neznámé prostředí. Nikdy nevíme, kdy se na nás obrátí se svým opravdovým trápením.
- Je vhodné se zeptat na věk dítěte. Podle mě je to důležité proto, abychom věděli, co od dítěte můžeme očekávat, co zvládne samo. Abychom si udělali obrázek o jeho vývojovém stupni.
- Je třeba přizpůsobit své tempo tempu dítěte, také je dobré používat jazykové výrazy dítěte (pokud nejde o vulgarizmy).



- Zjišťujeme zakázku, abychom věděli, co od nás dítě potřebuje a nenabízeli mu něco, co nechce.
- Podpořit dítě a pochválit za to, že našlo odvahu zavolat je vždy dobré.
- Když cítíme naléhavost situace, pomůže nám, když zjistíme např. odkud dítě volá, jestli volá samo nebo u sebe někoho má, jestli někdo ví o tom, že k nám telefonuje
- Ptáme se, zda-li někdo ví o trápení, kterým se dítě zabývá, pokud ne, hledáme s ním osobu v blízkém okolí, která by byla schopná mu pomoc.
- V hovoru bychom měli pozitivně přeznačkovávat.
- Pomáháme dětem s formulací, jak např. něco říct rodičům.
- Hovory bychom měli vést tak, aby vedli k řešení situace.

## 5.4 Linka bezpečí

### 5.4.1 Obecné informace o Lince bezpečí

Linka bezpečí je největším projektem Sdružení linka bezpečí. Tato linka krizové intervence zahájila svůj provoz 1.9.1994, takže se již třináctým rokem dovolávají děti a mladí lidé, pro které je určena. Služba je klientům k dispozici 24 hodin denně včetně víkendů a svátků, dovolat se na číslo 800 155 555 mohou zdarma ze všech pevných linek i mobilních telefonů. Linka je určena klientům na území celé České republiky.

O nepřetržitý provoz se stará cca 70 speciálně školených konzultantů a 11 intervizorů Linky, kteří pracují ve směnném provozu. Denní směny jsou v rozsahu 4,5-6,5 hodin, noční směna trvá 12,5 hodin. Pracovníci Linky bezpečí jsou podle kariérního růstu rozděleni do pěti pracovních kategorií, kdy každá pro zaměstnance znamená jinou funkci v rámci služby. Z toho vyplývají i jeho povinnosti.

Volajícím je zaručena naprostá anonymita, telefonní čísla se nezobrazují, hovory se nenahrávají. Je pouze na dítěti, jestli se chce představit. Pouze v případě přímé intervence je výjimka, kdy je potřeba znát identitu klienta, aby pracovník věděl, za kým posílá další odborníky.

Podle mých zkušeností konzultanta Linky bezpečí se domnívám, že děti od této služby očekávají nejčastěji:

- vyřešení problému
- informace různého druhu
- pochopení
- možnost postěžovat si

Záměry Linky bezpečí shrnuté ve Výroční zprávě z roku 2006 jsou:

- nabídka bezpečného a neutrálního prostoru dětem a mladistvým, ve kterém se mohou svěřit se svým trápením
- hledání s pomocí konzultanta Linky bezpečí možnosti řešení, kde si klient může vybrat to, které mu nejvíce vyhovuje
- nabídka kontaktu na odborné pracoviště v místě bydliště dítěte
- zajištění přímé intervence, kdy Linka bezpečí kontaktuje příslušné instituce, které seznámí se situací klienta a klienta předává

#### *5.4.2 Průběh hovoru na lince bezpečí*

##### **Ústředna Linky bezpečí**

Když dítě vytočí číslo 800 155 555, mohou nastat dvě situace. Buď se dovolá a přímo hovoří s konzultantem na ústředně nebo při plné vytiženosti Linky bezpečí se dítěti v telefonu ozve hláška: „Ahoj, tady Linka bezpečí. Právě je bohužel obsazeno, zkus prosím zavolat později.“

V prvním případě, kdy se dítě opravdu dovolá, konzultant v krátkosti zjišťuje důvod jeho volání. Mnoho dovolání na ústředně končí. Jiné hovory konzultant z ústředny předává dál.

Důvody skončení hovoru na ústředně mohou být různé. Jsou to imitace problémů, žerty, agrese, zneužití linky za účelem sexuálního uspokojení, zavěšení, mlčení. Jinými hovory, které končí na ústředně je zanechání vzkazu, poděkování, získání krátké informace, či odložení klienta s tím, ať zavolá později z důvodu, že

je Linka bezpečí plně vytižena nebo když dítě nemá na hovor potřebný klid k vedení hovoru.

Když se jedná o tzv. tematický hovor, konzultant po zjištění problému předává klienta na stanoviště konzultantovy, který s ním hovoří o tom, co dítě trápí.

Smyslem ústředny je snaha dovolat se co nejvíce dětí najednou, proto by měl být hovor zde co nejkratší. Dalším důvodem, proč se nejdříve dítě dovolá na ústřednu je, aby se nejprve zjistil důvod jeho volání a teprve když jde o tematický hovor, kdy chce klient hovořit o svém problému, je přepojen dál.

### **Konzultantské stanoviště Linky bezpečí**

Poté, co se konzultant z ústředny dovídá téma problému dítěte, je mu klient předáván. Poté si nechá problém dítětem popsat, nabízí mu prostor, empatii, naslouchání, ošetření emocí, společně hledají řešení jeho situace ad. Konzultant může dítěti z databáze vyhledat kontakt na odborné pracoviště nebo prostřednictvím tzv. intervence instituce přímo kontaktovat.

O každém dovolání, ať už končí na ústředně nebo je předáno dál, je pořizován záznam, který slouží pro statistické výstupy.

## 6 Hovory s tematikou šikany na Lince bezpečí

Cílem této práce je ukázat, jak v praxi vypadá pomoc a práce s dětmi, které se obracejí na služby Linky bezpečí kvůli tomu, že jsou ve škole šikanované. Budu se věnovat statistice těchto hovorů. Uvedu zde také několik ilustrativních případových prací, na kterých chci práci s tímto tématem na Lince bezpečí dokumentovat. Chci podotknout, že v této části práce se nejedná o žádný výzkum či šetření, ale pouze o ilustraci.

Otázky, na které chci nalézt odpovědi jsou:

- Jak časté je téma šikany na Lince bezpečí?
- Mění se počet volajících s tímto tématem postupem času?
- Volají oběti, svědci i iniciátoři šikany?
- Svěřují se s tímto tématem častěji dívky nebo chlapci?
- Jaké jsou důležité momenty při práci s klienty, kteří jsou obětmi šikanování?
- Jakou pomoc může a naopak nemůže Linka bezpečí nabídnout?

Kde budu odpovědi hledat:

Na první čtyři otázky budu odpovídat na základě zjištěné a porovnané statistiky Linky bezpečí a interních záznamů o hovorech z Linky bezpečí.

Odpovědi na poslední dvě otázky budou vycházet z ilustrativních případových prací, které uvedu. Nebudu moci odpovědět na základě podložených fakt, které by se o pozorované údaje mohly opírat. Vyslovím tedy svou hypotézu a přidám souvislosti, které pro ni svědčí.

Hypotézy:

Co se týká mých statistických porovnaní, tak na základě svých zkušeností se domnívám, že:

- hovorů s tematikou šikany bude 5% z celkového počtu hovorů

- počet volajících s tímto tématem bude v průběhu let stoupat
- volají převážně oběti šikany
- se častěji na naše služby, v případě řešení šikany, obrací chlapci než dívky.

## 6.1 Statistika hovorů s tematikou šikany

Ze statistiky se chci věnovat tomu, kolik příchozích hovorů na téma šikana ve škole zaznamenala Linka bezpečí v letech 1998-2006. Starší statistika s tímto tématem není k dispozici. Začínám tedy rokem 1998, kdy se objevily první záznamy s tímto tématem na Lince bezpečí. Dále se chci zabývat tím, jak časté je toto téma v porovnání s jinými tématy a jaký je nejčastější věk a pohlaví těchto klientů. Ne vždy Linka bezpečí zjistí údaj o věku dítěte, proto jsou v této práci uvedené pouze ty věky klientů, u kterých se to podařilo zjistit. Vycházím z interních statistických údajů, které mi Linka bezpečí poskytla a také využívám vlastních poznatků a úsudků.

Mé poznatky z interních záznamů o hovorech vypovídají o tom, že se můžeme setkat se třemi typy hovorů s tématem šikana ve škole, které rozdělují podle toho, kdo ze zúčastněných nám volá. Nejčastějšími klienty volajícími s tímto tématem jsou přímo oběti šikanování, děti, kterým je ubližováno, či jsou jinak svými spolužáky znevýhodňováni. V další podkapitole o práci s klienty Linky bezpečí se věnuji právě jim. Občas se stává, že zavolá spolužák nebo spolužačka toho, na kom je násilí páčáno. V malé míře se můžeme setkat v hovoru s iniciátorem šikany. Ten se rozhodne zavolat většinou až po tom, kdy se na jeho čin přišlo.

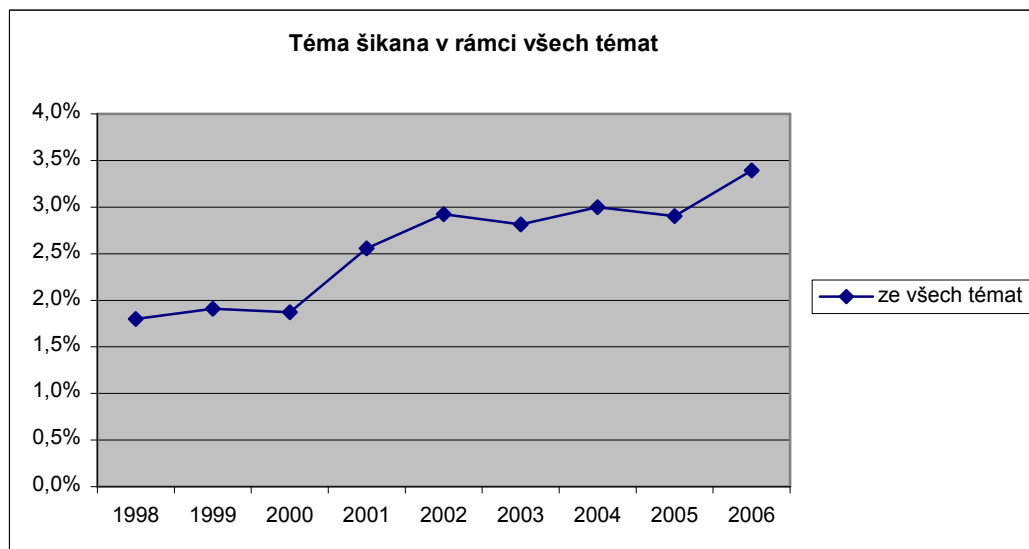
Zpracovala jsem tabulku č. 1 pro názorný přehled počtu hovorů s tematikou šikana za jednotlivé roky, kolik procent je to ze všech témat zaznamenávaných na Lince bezpečí a kolik takových hovorů se průměrně denně objevilo za jednotlivé roky. Tabulku jsem vypracovala ze statistických údajů Linky bezpečí.

Tab. č. 1

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
počet	1 145	1407	1 103	2 022	2 993	2 858	2 125	1 529	1 405
ze všech témat	1,8%	1,9%	1,9%	2,6%	2,9%	2,8%	3,0%	2,9%	3,4%
průměrně denně	3	4	3	6	8	8	6	4	4

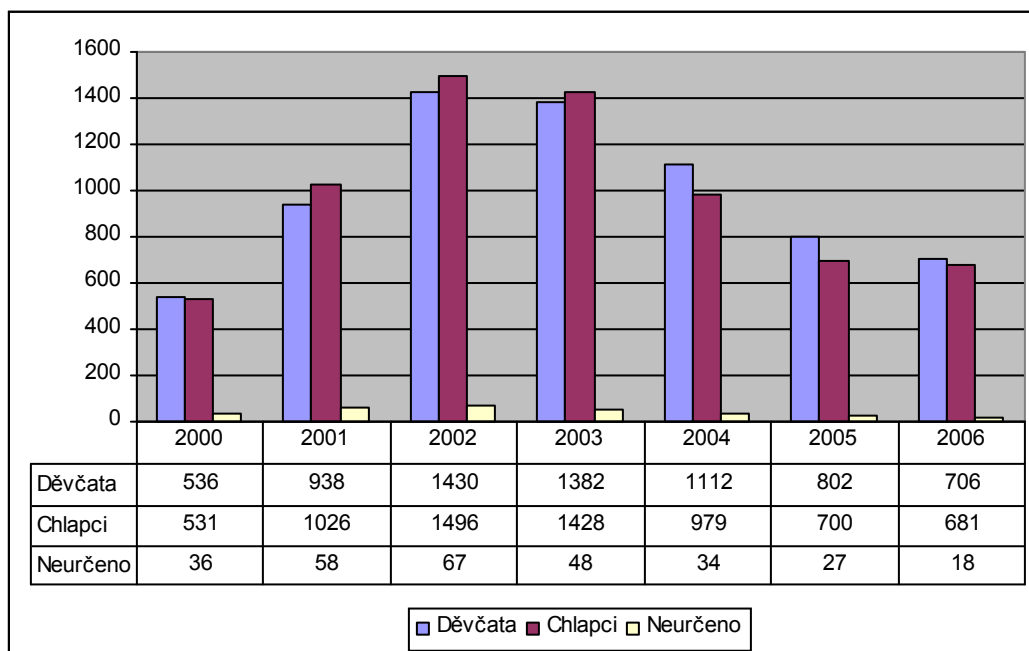
Můžeme si všimnout, že počet dovolání s tématem šikana byl nejvyšší v roce 2002. Tento rok byl také nejvýraznější s celkovým počtem dovolání na Linku bezpečí od jeho založení až dosud. Od té doby počet hovorů s tematikou šikana klesá stejně tak jako průměrný denní počet dovolání s tímto tématem. Myslím, že je to dáno tím, že se celkově snížil počet dovolání a hovorů v rámci Linky bezpečí. Považuji za velmi důležité zmínit, že ačkoli počet hovorů s tímto tématem klesá, stoupá procento klientů, kteří se na nás s tímto tématem obracejí. Tento fakt dokládá následující graf č. 1:

Graf č. 1



Dále se zaměřuji na pohlaví klientů, které se zaznamenávalo do statistik nově od roku 2000. Jde o poměr chlapců a dívek v hovorech s tematikou šikana. Za tímto účelem jsem vytvořila následující graf č. 2, kde si můžeme všimnout, že v roce 2000 bylo volajících chlapců a dívek téměř stejně, v letech 2001- 2003 bylo volajících chlapců více než dívek, zatímco od roku 2004 je tomu naopak.

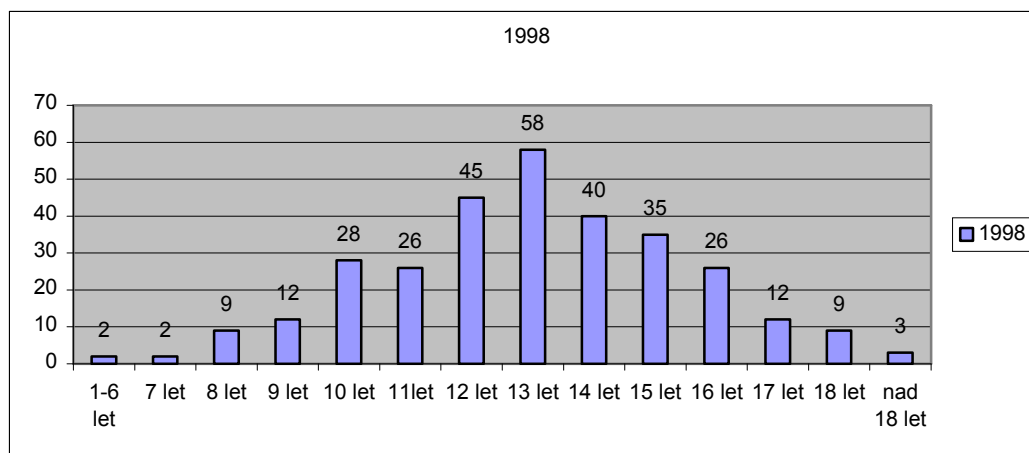
Graf č. 2



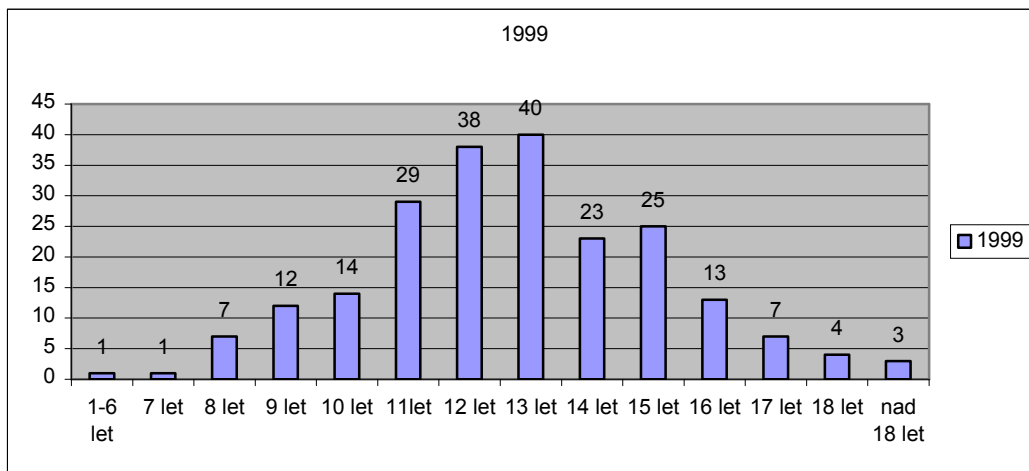
Jak už jsem zmínila, věk není zaznamenán u všech klientů, proto uvádím statistiku pouze u těch, u kterých zaznamenán byl. Každý jednotlivý graf jsem rozdělila podle věku a zaznamenala příslušný počet dovolání.

Pro přehlednost se můžeme podívat a srovnat grafy č.3-11, kde ukazují rozdělení dovolání z hlediska věku za každý rok zvlášť.

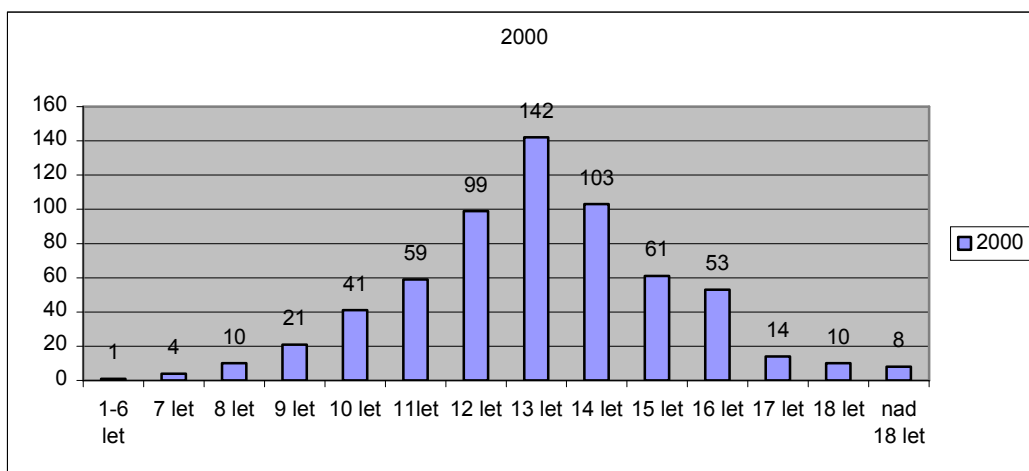
Graf č. 3



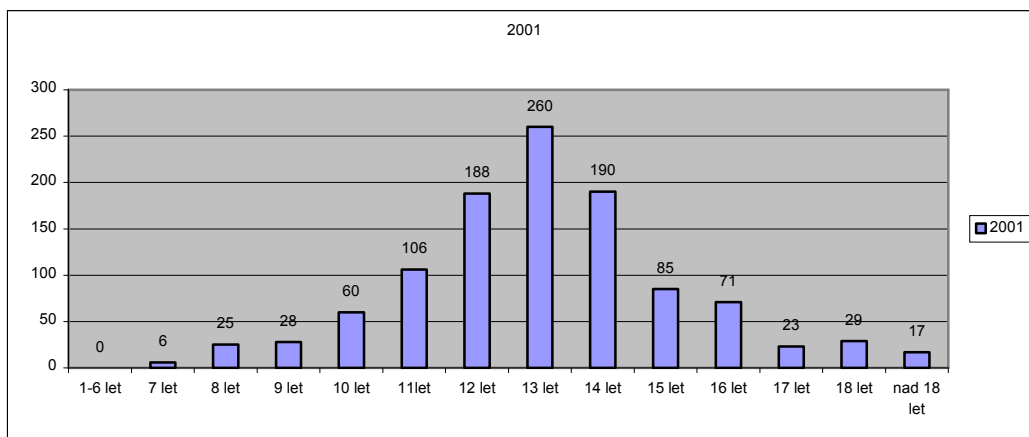
Graf č. 4



Graf č. 5

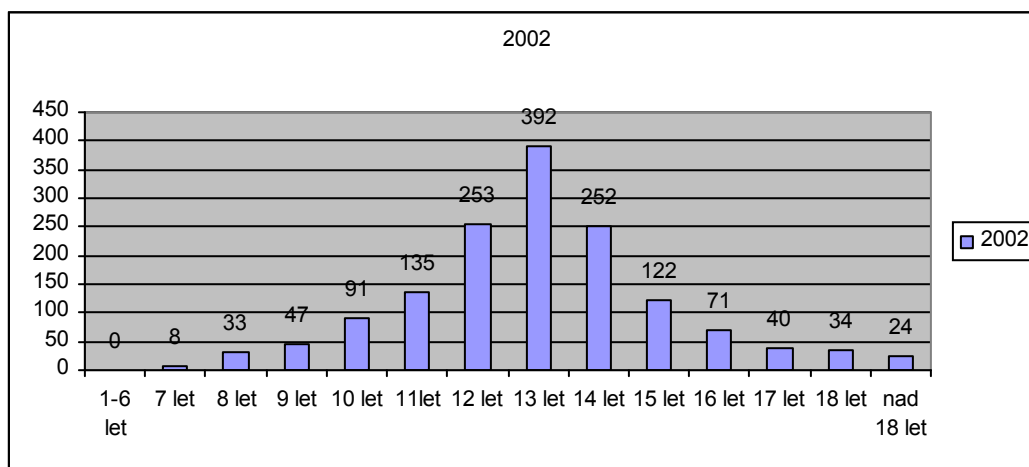


Graf č. 6

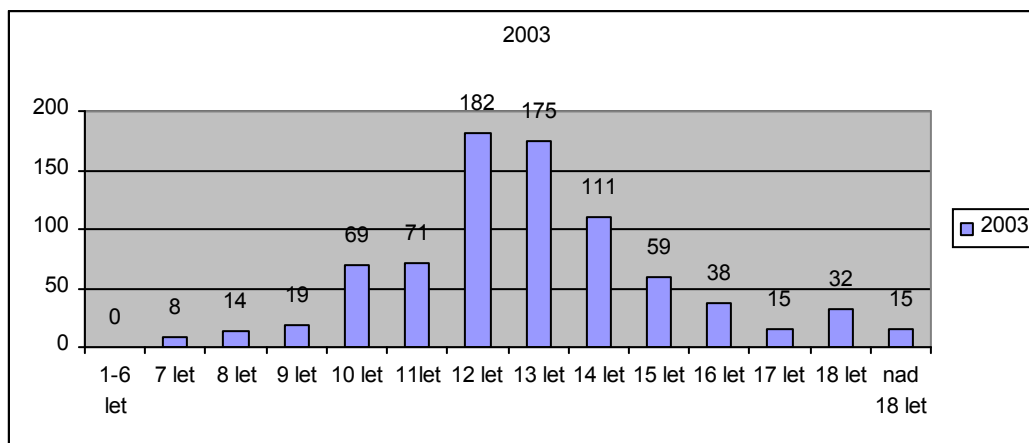




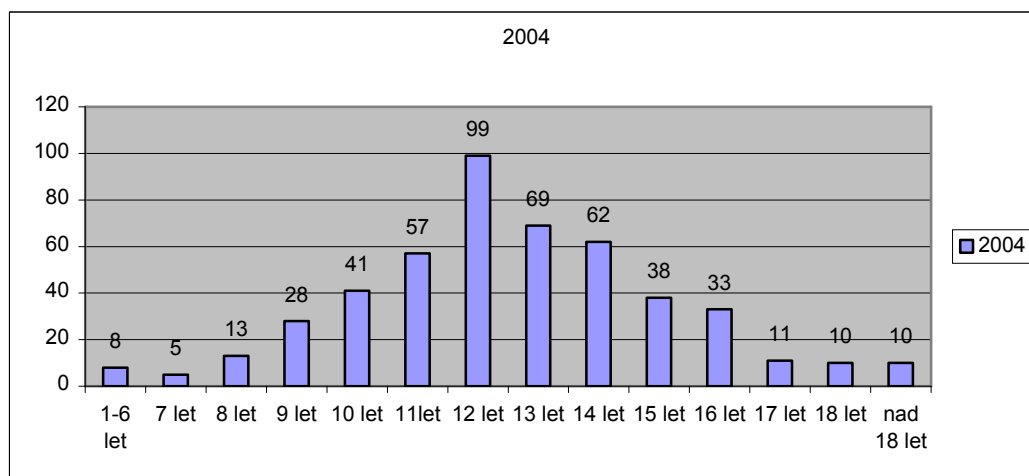
Graf č. 7



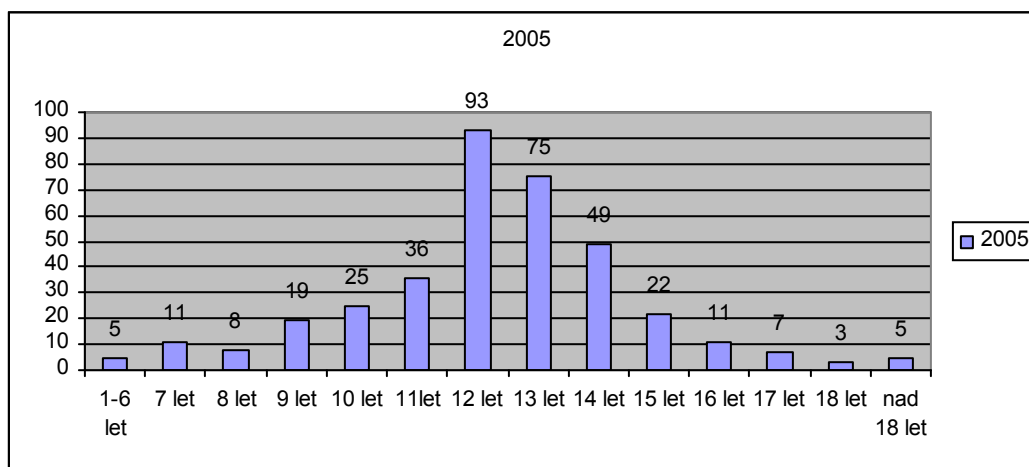
Graf č. 8



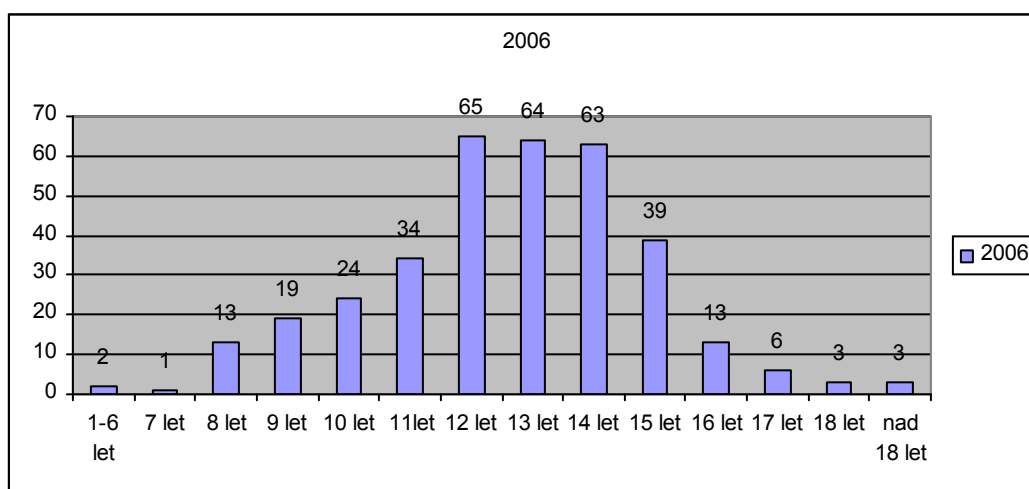
Graf č. 9



Graf č. 10



Graf č. 11



Zhodnocení statistik z hlediska věku volajících:

Klientů, kteří žádají o radu nebo pomoc a volají s tematikou šikany je mnoho. Pouze malá část klientely je ve věku pod 7 let. Avšak v letech 2004 a 2005 jich bylo oproti jiným rokům více. Stejně tak méně početnou skupinu tvoří ve všech letech klienti nad 17 let.

Nejvíce početné věkové skupiny klientů byly ve všech letech (kromě roku 1999) v rozmezí 12-14 let.

V letech 1998-2002 byla nejpočetnější skupinou věková kategorie 13 let. Od roku 2003 se tato nejpočetnější věková skupina přesunula na 12. rok klientů, kdy v letech 2004- 2005 tato věková skupina tvořila nepodstatnější část. V roce

2006 je sice 12. rok dítěte opět nejčastější, ale je téměř shodný s věky 13 i 14 let dítěte.

## 6.2 Práce s oběťmi šikany na Lince bezpečí

V rámci potřebné bezpečnosti a ochrany osobních údajů klientů zde musím poznamenat, že všechna jména klientů použítá v této práci jsou smyšlená. Údaje o pohlaví a věku nechávám podle skutečnosti. Protože hovorů, ve kterých telefonuje oběť šikánování je převážná většina, budu se ve svých kazuistikách věnovat jenom jim. Celkové zhodnocení kazuistik shrnu v kapitole č. 7.

### 6.2.1 Kazuistika č.1

Během jedné mé víkendové služby na pracovišti Linky bezpečí se na naše služby obrací jeden z mnoha klientů. V tomto případě, protože jde o krizovou linku pro děti, je klientem dítě. Jedná se o dvanáctiletého chlapce- Adama, který, jak se dovídám později, je ve škole šikanovaný. Telefonický hovor bylo zpočátku velmi těžké navázat, protože Adam neustále plakal. Mezi jeho vzlykem bylo slyšet jen slova jako: „To je hrozný, už to nevydržím, nechci tam v pondělí zase jít, co mám dělat?“ Měla jsem z něj pocit, že je hodně utrápený, ustrašený, rozrušený. Neustále se ptal, jestli jeho hovor nahráváme nebo jestli se někdo nedoví, že nám volá. Bylo jasné, a později se to potvrdilo z klientových slov, že se na nás obrací, protože už situaci nemůže vydržet a sám není schopen ji vyřešit. Rozpor jsem viděla v tom, že na jednu stranu pomoc chce, ale na stranu druhou se jí obává ze strachu, že situace bude ještě horší. Poté, co se mi Adama podařilo uzemnit a ujistit ho o anonymitě našeho rozhovoru, byl klidnější a mluvil se mu lépe. Věděl, že je pouze na něm, co řekne a co po ukončení hovoru udělá. Po dobu hovoru byl venku v telefonní budce, protože nechtěl, aby ho kdokoli slyšel.

Postupně jsem se dovídala, co se všechno děje. Volající si stěžoval na to, že se mu ve třídě posmívají, že je ošklivý, „brejloun“ a celkově mu často nadávají.

K tomu ho mlátí skoro každý den lahví od pití ke svačině. Kradou mu z batohu svačiny a ty potom buď sní nebo mu je vyhodí do koše. Prý patří k nejchytřejším ve třídě, a tak se mu posmívají, že je šprt. Už se prý ani nechce hlásit, protože, když zvedne ruku, tak k němu směřují hned posměšky nebo mu vyhrožují, že „dostane za to, jak učitelům leze do zadku“. Stejně tak mu vyhrožují, že pokud někomu řekne, co se děje, tak si ho podají. Tím vysvětluje, proč se ještě se svým trápením nikomu nesvěřil. Má veliký strach. Ve škole má učení rád, ale jinak se tam cítí hodně špatně, nechce tam chodit. Ve třídě nemá skoro žádné kamarády, nikdo se s ním nechce bavit. Až na jednoho kluka, ale ten mu prý nemůže pomoci, protože má podobné problémy. Je mu líto, že se ho tam nikdo nezastane. Spíš naopak, když se do něho spolužáci pustí, ostatní se smějí.

Toto vše se mu děje už 3 roky. Vyzkoušel spolužáky ignorovat, plnit jejich příkazy, zkoušel se jim i postavit, ale nic z toho nezabralo. Už je z toho prý dost unavený a neví jak dál.

Snažila jsem se porozumět jeho situaci a reflektovat mu ji. Během hovoru se objevilo i to, že Adam obviňoval za celou situaci sám sebe. Z toho bylo patrné, že je nezbytné ho ubezpečit o tom, že on nic špatného neprovedl. Pokusila jsem se ho přivést k myšlence, že špatné je to, co mu provádějí spolužáci. Zjistil, že sám už toho vyzkoušel hodně, co by mu mohlo pomoci, ale že na to nestačí a pokud chce, aby se to zlepšilo, bude nezbytné, aby se s tím někomu svěřil a požádal o pomoc někoho ze svého okolí.

Bylo potřeba v hovoru zmapovat okolí chlapce. Sám mluvil jen o jednom spolužákovi, který je sice na jeho straně, ale nemá odvahu mu pomoci, protože jeho situace je podobná. Nikomu dalšímu ve třídě se to neděje. Ti, kteří ubližují, jsou dva. U ostatních spolužáků pomoc hledat nemůže. Učitelé je často napomínají, ale víc nezasáhnou. Probíráme, komu všemu by bylo možné se svěřit. Svou třídní učitelku má rád. Ještě pan učitel na tělocvik je prý hodný. S rodiči vychází dobře. Informuji chlapce o tom, že ve škole jsou povinni jeho situaci prošetřit a vyřešit. Má možnost tedy zajít za jedním z těch učitelů, kterým důvěřuje, či navštívit výchovnou poradkyni. Také může poprosit rodiče, aby mu v jeho trápení pomohli.

Adam se nakonec rozhodl, že se jako první obrátí na rodiče. Pak by mohli společně zajít za třídní učitelkou, se kterou by jednali, jak se to bude řešit. Ze

svého rozhodnutí měl radost. Společně jsme vymysleli, co by bylo dobré rodičům říci. Rozebrali jsme i to, jak by mohla být cesta do i ze školy pro něj bezpečnější. Protože ze školy chodil vždy sám, nabídla jsem možnost, aby po škole čekal na spolužáka ze třídy, se kterým se kamarádí. Bydlí blízko sebe a chodili by ve dvou. To se volajícimu líbilo a řekl, že se kamaráda zkusí zeptat.

Během hovoru jsem mohla Adamovi nabídnout provázení v jeho příběhu a být s ním ve chvíli, kdy se rozhodl, že se někomu svěří. Má pomoc mohla být v tom, že jsem naslouchala, pomohla mu věci pojmenovat a ujistila ho, že se takové věci dějí a dá se s nimi něco dělat. Mohla jsem mu nabídnout podporu, kterou potřeboval, aby se rozhodl jednat. Dále jsme společně hledali možné řešení jeho obtížné situace. To řešení, které si chlapec vybral jsme společně rozebrali. Naplánovali jsme kroky, které může podniknout sám.

Zpočátku hovoru to vypadalo, že je chlapec bezmocný a že nemá žádnou naději a víru ve zlepšení své situace. Sebedůvěru mu podle mě dodalo to, když zjistil, že je v právu a že řešení situace má ve svých rukou. Uvědomil si, že to není on, kdo za celou situaci nese vinu, ale ti spolužáci, kteří mu ubližují. Když si toto uvědomil, dodalo mu to odvalu začít jednat. Zasloužil si i pochvalu, že je odvážný, protože se takto rozhodnout a postavit se těm klukům odvalu vyžaduje. Mluvílo se mu už lépe, když jsme vše společně vymysleli. Byl rozhodnutý jednat i přes to, že věděl, že to nemusí vyjít přesně tak, jak si naplánoval. Dostal též ujištění o tom, že v případě potřeby nebo selhání plánu, může se na Linku bezpečí obrátit znovu.

Tímto náš kontakt skončil. Je velmi nepravděpodobné, že bych se dověděla o dalším průběhu tohoto případu. Nemohu vědět, jak se celá klientova situace vyvíjela dál. Jestli kroky, které jsme vymysleli, vůbec podnikl, jestli to pomohlo k žádoucí změně, či nikoli. I kdyby se na Linku bezpečí obrátil znovu, ve velkém množství příchozích hovorů by nebylo prakticky možné dohledat nějakou návaznost případu.

Při své práci jsem přímo nespolupracovala s žádnými dalšími pomáhajícími pracovníky. Mohla jsem klienta odkázat na osoby, které se

nacházejí v jeho okolí a jsou kompetentní k tomu, aby mu v jeho situaci pomohli. Ať už jsou to rodiče nebo učitelé. V tomto případě bylo na místě obrátit se nejdříve na osoby, které jsou dítěti nejbližší a kterým důvěřuje.

Při práci s Adamem se mi podařilo s ním navázat dobrý kontakt. Byli jsme na sebe dobře naladění a to umožňovalo společně hledat dobré řešení.

### *6.2.2 Kazuistika č.2*

Při jedné mé odpolední službě na Lince bezpečí mi byl předán hovor z ústředny s tím, že jsou tam dvě dívky, které se potřebují poradit ohledně šikany. Když si hovor přebírám, tak po mém představení: „Linka bezpečí, dobrý den,“ se na druhé straně sluchátka ozvalo jen: „Počkejte, prosím, chvíličku, předám vám Báru!“ Byla jsem z toho trochu zmatená, protože v telefonu bylo nějakou dobu úplné ticho. Po chvíli se nesměle ozvala dívka, která opět utichla. Po mém povzbuzení, aby mi pověděla, co ji přimělo, aby zavolala, řekla, že kamarádka k nám volala před týdnem místo ní a přemluvila ji, ať se nám ozve. Z dívky jsem měla dojem, že je hodně vystrašená a nemluví se jí příliš lehce. To také bylo menší překážkou v tom, abychom mohly v hovoru pokračovat dále. Také jsem se na základě jejího hlasu domnívala, že je velmi malá. Proto jsem se rozhodla odložit zjišťování Bářiny zakázky a zaměřila jsem se v první řadě na to, aby se klientce dostalo pochopení, pochvaly a povzbuzení. Dávám jí najevo, že slyším, že se jí nehovoří lehce. Na to slyším nepatrný souhlas: „Hm.“ Říkám jí, že není snadné k nám zavolat a hovořit o tom, co ji trápí a vyjadřuji ocenění nad tím, jak to pěkně zvládla. A pokud bude chtít, může se mnou probrat vše, co má na srdci.

Dívka se trochu rozpovídala a z jejího vyprávění vychází najevo, že v její třídě 4.B je parta čtyř kluků, kteří ji skoro každý den svalí na zem a dlouho ji lechtají. Několikrát ji u toho dokonce svlékli tričko. Bára celou situaci označila za hnusnou. Už to trvá šest měsíců. Říkala, že kluci i ostatní děti se dobře baví, ale pro ni to sranda vůbec není. Po dívce opakuji její výrok a říkám, že si také myslím, že to není sranda. Ptám se jí, jak takové situace zvládá. Odpověď zněla, že špatně. Prý na ně vždycky křičí, aby ji nechali být, prosí, ale oni nic. I když křičí o pomoc,

tak ji většinou nikdo ze spolužáků nepomůže, protože prý mají z kluků strach. Někdy ji nechají jít, když jim přislíbí každému pět korun. Když se jí pak maminka doma zeptá, co si koupila, řekne, že nějakou sladkost. Má strach přiznat, jak to bylo. Na otázku, jestli se již někomu svěřila, Bára odpovídá, že asi před měsícem to řekla paní učitelce. Na to reaguji, že to je skvělé, že svou situaci chtěla řešit. Jenomže paní učitelka se hned další hodinu zeptala kluků, jestli něco takového Báře dělali a oni to popřeli. Ani ostatní děti jí nepomohly. Paní učitelka před celou třídou řekla, že si to Bára teda asi vymyslela. Paní učitelka ji prý zklamala a celá situace s kluky se ještě zhoršila po tom, co žalovala. Teď si už neví rady. Má strach se znovu svěřit, aby to nedopadlo zase jako posledně. Třídní učitelce už prý nic neřekne. Ráda by, aby to všechno skončilo.

Měla jsem pocit, že volající je velmi zklamaná z toho, jak se k celé situaci postavila třídní učitelka. Věděla jsem, že dívku musím ubezpečit o jejím právu vyžadovat pomoc od paní učitelky, která je povinna jí pomoci. Dále bylo nutné s dívkou pohovořit o žalování. Rozebraly jsme, že když kluci dělají to, co nesmí, je důležité, aby to paní učitelce řekla. A to není žádné žalování, ale odvážný krok k zastavení špatností kluků. Také jsem dala dívce najevo, že když k nám volá, říká si také o pomoc a je to v pořádku, protože si pomoc zaslouží a neměla by na vše být sama.

V další fázi hovoru jsme rozebraly, komu Bára důvěřuje. Přišla na to, že nejvíce věří své kamarádce, která během hovoru stála vedle ní. Kamarádka chodí do vedlejší třídy. Bára je moc ráda, že takovou kamarádku má. Dále se doptávám na rodiče. Dívka žije pouze s matkou a babičkou. Svoji maminku má ráda, ale stydí se jí to říci. Navíc má strach, že na ni mamka nebude mít čas. Žádná jiná paní učitelka také není vhodná ke svěřením, protože třídní učitelku mají na všechny předměty kromě angličtiny, ale na tento předmět mají paní učitelku novou. Takže ta pro ni prý nepřichází v úvahu. O tom, kdo je výchovná poradkyně nebo jestli je ve škole školní psycholog, Bára vůbec nevěděla. Ze všech lidí jí připadá nejvhodnější babička, která s nimi bydlí. Chtěla by se jí svěřit, ale obává se. Tohoto jejího rozhodnutí se chytanu a podporuji Báru, abychom tento její skvělý nápad rozvinuly dál. Společně jsme vymyslely, že poprosí kamarádku, která jí už pomáhá, jestli by s ní nezašla k nim domů a společně by to pověděly babičce. Během hovoru se kamarádka ptá a ta souhlasí.

Nakonec jsme ještě připravily, co babičce poví. Chce ji poprosit, aby s ní zašla do školy a probrala to s paní učitelkou v kabinetě a ne před ostatními dětmi jako minule. Za babičkou půjdou s kamarádkou prý ještě ten samý den, co se dívka dovolala. Moc dívku chválím za její rozhodnutí. Popřeji jí, aby jí její plán vyšel a nabízím možnost opětovného volání, pokud bude potřebovat nebo kdyby její plán selhal.

Od počátku do konce hovoru došlo k výrazným změnám v Bářině projevu. Nejprve se bála se mnou mluvit, později, podle mne, když získala více důvěry, se rozpovídala více. Dívce jsem mohla poskytnout na situaci jiný náhled a znovu jí vrátit chuť řešit to, i přestože to tehdy napoprvé nevyšlo. O to těžší pro ni bylo rozhodnout se k tomuto kroku znovu. Snad pro ni bylo povzbuzující i to, že mohla mluvit s někým, kdo její trápení bral vážně a mohla mít pozitivní zkušenost s tím, že se někomu svěřila.

Klientku jsem měla na telefonu pouze jednou, nevím, jestli se obrátila na služby Linky bezpečí opakovaně. Není ani v mých silách to dohledat. S klientkou jsem pracovala samostatně. Mým záměrem bylo ji podpořit v hledání pomoci u babičky, které důvěřovala. Samozřejmě nemohu vědět, jak se k celé situaci postavila Bářina třídní učitelka pokud opravdu s babičkou za ní zašly.

Bylo pro mě příjemné pracovat s touto dívkou. I navzdory počátečním zádrhelům jsme byly schopné spolu podle mne rovnocenně hovořit. Co se týká této klientky, cítila jsem lítost nad její situací. Hlavně kvůli tomu, jak se k situaci postavila paní učitelka.

### *6.2.3 Kazuistika č.3*

Dalším klientem, se kterým jsem měla možnost pracovat byl sedmnáctiletý Cyril. Tento hoch se na číslo Linky bezpečí dovolal v půl deváté ráno. Říkal, že už měl být ve škole, ale že ho matka poslala k doktorovi, protože ráno zvracel. Cestou na polikliniku potkal dva spolužáky, kteří se mu prý zase vysmáli, že je



„slabej jako baba.“ Během těchto pár slov, bylo cítit, že se hoch ještě třese, ale měla jsem dojem, že se to snaží zamaskovat. Také vyjádřil pochybnost, jestli tato služba mu vůbec může pomoci, když mu nikdo nedokázal pomoci. Vyjádřila jsem pochopení nad tím, že nikdy není snadné, když je na své těžkosti člověk sám. Také jsem Cyrila ocenila, že si vážím jeho upřímnosti a i když slyším, že dává najevo své nejistoty ohledně naší pomoci vůči němu, vnímám jeho zavolání jako projev statečnosti a odvahy. Řekla jsem, že já sama také zatím nevím, zda mu dokážeme pomoci, ale dohodli jsme se společně na tom, že mi své trápení poví a potom se spolu zamyslíme nad jeho možnostmi.

Cyril vyprávěl o tom, že je druhým rokem na gymnáziu a již od prvního ročníku si ho několik kluků vyhlédlo a dělají mu ze života peklo. Je tam prý jeden spolužák, kterého se všichni obávají, dokonce i učitelé. Rozděлил třídu na „dementy a normální.“ K těm normálním patří několik kluků, kteří jsou kamarádi toho, který to všechno začal. Tahle parta v čele s „velkým kápem“ ubližuje několika spolužákům včetně Cyrila. Ve třídě si prý na to všichni už zvykli, mnozí to berou jako legraci, ale Cyril má pocit, že v jeho případě se to stupňuje. Vyprávěl mi i několik příkladů toho, jak mu ubližují. Tak například ho svazují, kopou do něj, vyhodí mu svačinu do koše a pak ho nutí to z toho koše vyjít atd. Aby toho nebylo málo, tak si ho ještě při tom nahrávají na mobilní telefon a pak to ukazují spolužákům z vedlejší třídy. Cyril říkal, že je mu to trapné mi to takhle vyprávět. Pověděla jsem mu, že chápu, že se může cítit trapně. Protože podobné pocity mívají mladí lidé, kteří mají problém jako má on.

Poté jsem reagovala na jeho větu, kterou už řekl před tím. Zeptala jsem se, co myslel tím, že mu nikdo nedokázal pomoci. Na to odpověděl celkem naštvaně, že už to se spolužáky třídní učitelce řekli asi před dvěma měsíci, ale nepomohlo to. Učitelka se prý snažila. Kluci dostali dvojku z chování, několikrát kvůli tomu byli i v ředitelně. Na nějakou dobu to zabralo a ve třídě byl klid, jenže teď, měsíc po vysvědčení, to začalo znovu. Paní učitelka i ředitel obětem šikany řekli, že neví, jak by jim mohli pomoci. Parta agresorů si totiž už z ničeho nic nedělá. Cyril říkal, že nikomu jinému o tom, co se děje ve škole, neříkal. Už se smířil s tím, že s tím nic dělat nejde. Do školy teď prý moc nechodí, protože je často nemocný. Je za to rád. Bolívá ho břicho a zvrací, ale lékaři žádnou příčinu nezjistili.

Volajícimu jsem řekla, že i přesto, že původně neviděl žádnou možnost pomoci, tak i to, že zavolal pro mě znamená, že asi ještě úplně boj se šikanou nevzdal. Na to mi odpověděl, že nechtěl věřit tomu, že to agresivním spolužákům může jen tak lehce projít. Za tento postoj jsem ho pochválila a řekla, že jsem ráda, že k tomu takto přistupuje. Volajícimu jsem potvrdila, že šikana, která je u nich ve třídě, je opravdu závažným problémem. A je třeba ho řešit. Na jeho onemocnění jsem reagovala, že rozumím tomu, že člověku je těžko v takové třídě a že je radši, když tam vůbec nemusí být. Informovala jsem ho o možné souvislosti jeho nemoci s tím, co se děje ve škole. Cyril mi na to řekl, že tohle slyší poprvé a je za to rád, když mu někdo věří, že je nemocný. Rodiče i doktoři si myslí, že si nemoc vymýšlí, aby nemusel do školy. Cyril popsal, jak ho mrzí to, co si máma a táta myslí, ale dospěl k názoru, že když jim neřekne, co se ve škole děje, budou si to asi myslet dál. To bylo pro mě dobrým znamením, když k tomuto dospěl.

V další fázi hovoru, jsme s Cyrilem mluvili o povinnostech školy ho před projevy šikany ochránit. Také jsme rozebírali, jak může jeho vzepření agresorů pomoci i ostatním jeho spolužákům, kteří jsou také oběťmi.

Opravdu jsme dospěli k tomu, co jsme si zpočátku předsevzali. A to k nabídnutí možných dalších postupů řešení. Nejprve se Cyril ptal, jestli můžeme k nim do školy zavolat my z Linky bezpečí. To samozřejmě v možnostech linky není. Ani intervence typu, aby za chlapcem přišla do školy sociální pracovnice nebyla na místě vzhledem k věku a jiným možnostem klienta, které jsme později objevili. Protože Cyril nevěděl, jaká má práva a kam se může obrátit, navrhla jsem mu několik možností, ze kterých si později vybral tu, která se mu zdála nejvhodnější.

Nejprve jsme hledali někoho, kdo by byl pro něj oporou. Cyril se rozhodl, že se svěří otci a toho požádá o pomoc. Měl totiž strach, že matka by se o něj příliš obávala. Říkal, že pro něj bude snazší, když se to mamka dozví přes táta. Tátovi se navíc svěruje například s problémy s láskou a nikdy ho nezklamal.

Nabídla jsem možnosti, které s otcem mohou vyzkoušet. Mohou zajít do školy a dožadovat se prošetření a řešení celé situace, dále je možnost obrátit se rovnou na policii nebo Odbor sociálně právní ochrany dětí, obrátit se mohou též na Českou školní inspekci, také jsem nabídla pedagogicko psychologickou poradnu. Podrobně jsme probrali, co od které instituce může čekat.

Nakonec se rozhodl, že otce poprosí, aby s ním zašel do pedagogicko psychologické poradny, protože sám cítí, že si potřebuje více popovídat o tom, co se mu dělo. Dále s otcem zajdou společně za ředitelem a pokusí se s ním sepsat, jak škola bude v této věci dále postupovat. Také řediteli doporučí, aby spolupracoval s odborníky, pokud on sám neví, jak šikanu vyřešit.

Kromě toho, že se chlapec rozhodl obrátit na krizovou linku, bude dál svůj případ řešit i v pedagogicko psychologické poradně, na kterou jsem mu dala adresu a telefonní číslo. Přímou s poradnou jsem z Linky bezpečí nespolečně spolupracovala, ale vnímám ji jako organizaci, která může nabídnout klientovi následnou péči, na kterou byl z Linky bezpečí odkázán.

S Cyrilem jsme se loučili po dvaceti pěti minutách hovoru. Byl rád, že najednou vidí nové možnosti, jak svůj případ vyřešit a byl rozhodnutý se na otce s prosbou obrátit ještě ten den. Říkal, že si zajde k doktorovi pro omluvenku a do pedagogicko psychologické poradny zajde co nejdříve.

Nestává se to často, spíše jen velmi zřídka, ale od tohoto klienta jsem si za týden přečetla vzkaz, který mi zanechal na ústředně. Děkoval, že jsem mu pomohla se rozhodnout to nevzdat. Otcí se svěřil a velmi mu pomohl. Šel s ním do školy a vše se začalo řešit. Agresoři dostali podmíněčné vyloučení ze školy, chodí k nim do školy prý nějaká paní, která s celou třídou o šikaně mluví. A Cyril ještě navíc bude docházet jednou týdně k psychologovi.

Svou roli v tomto případě jsem vnímala v poskytnutí prostoru, možnosti vyventilování klientových pocitů, utřídění situace a náhledu. Zpočátku jsem z klienta cítila bezmoc, která se na mě zpočátku přenášela, ale tím, když jsem pojmenovala svůj pocit z toho, že sama zatím nevím, jestli mu budu nápomocna, mluvilo se mi s ním mnohem lépe. Oba jsme věděli, že se budeme snažit hledat řešení, i když zatím nevíme, zda budeme úspěšní.

Možnost zpětné vazby je na Lince bezpečí minimální. Bylo pro mě velmi milé a povzbuzující vědět, že snaha, kterou jsem do tohoto případu vložila, byla prospěšná.

## 7 Diskuze

Mým záměrem v této kapitole je se zamyslet nad tím, co vyplývá z výsledků dosažených v praktické části práce a některá vysvětlení, proč tomu tak může být. Také se budu zabývat tím, jak by se daly mé výstupy prakticky využít.

### **Celkové zhodnocení statistiky:**

Mé otázky ohledně statistik byly následující:

- Jak časté je téma šikany na Lince bezpečí?
- Mění se počet volajících s tímto tématem postupem času?
- Volají oběti, svědci i iniciátoři šikany?
- Svěřují se s tímto tématem častěji dívky nebo chlapci?

Nyní srovnám své hypotézy se získanými údaji:

*Hypotéza:* hovorů s tematikou šikany bude 5% z celkového počtu hovorů.

Hovorů s tematikou šikany se od roku 1998 do roku 2006 pohybovalo od 1,8% do 3,4% ze všech hovorů. Nejvýraznějším byl poslední kalendářní rok.

*Hypotéza:* počet volajících s tímto tématem bude v průběhu let stoupat.

Nejvyšší počet volajících s tématem šikana bylo v roce 2002, kdy byl i celkový počet veškerých dovolání nejvyšší za všechny roky. V minulém roce bylo 1405 dovolání s tématem šikana. I když byl tento počet znatelně nižší, počet dovolání s tímto tématem stoupá v rámci všech hovorů zaznamenaných na Lince bezpečí.

Tento fakt dokazuje odpověď na předešlou otázku. Osobně si myslím, že to tak může být i kvůli celkovému zvýšenému počtu šikanování na školách. Dalším vysvětlením by mohlo být, že pojem šikana se stává čím dál více i mediálně známým. Děti se o tom, co by se jim mohlo přihodit nebo co dokonce zažívají, mohou dočíst v různých článkách, knížkách, některé případy vidí i v televizi. Pak si podle mě mohou uvědomit, že násilí na nich páchané opravdu není správné a to je může dovést k tomu, že zavolají na Linku bezpečí.

*Hypotéza:* volají převážně oběti šikany.

Interní záznamy Linky bezpečí opravdu vypovídají o tom, že nejvyšší počet dovolání s tímto tématem je od obětí šikany. Tento fakt bohužel nemohu doložit žádným statistickým šetřením. To, že se dovolávají nejčastěji oběti šikany si vysvětluji jednoduše. Jsou těmi, které potřebují největší pomoc. Zřídka bychom se mohli setkat s tím, že se na krizové služby obrátí agresor a bude jeho zakázkou, jak má přestat šikanovat. Agresoři se většinou mohou opravdu začít o sebe obávat, až když jejich čin vyjde najevo.

*Hypotéza:* častěji se na naše služby, v případě řešení šikany, obracejí chlapci než dívky.

Opravdu tomu tak bylo v letech 2001-2003. V jiných letech to bylo naopak. Musím ovšem podotknout, že v minulém roce byl počet dovolání dívkami i chlapci přibližně stejný.

### **Celkové zhodnocení ilustrativních případových prací a práce s klienty volajícími s tematikou šikany**

Při zhodnocení mých kazuistik se zaměřím na odpovědi na otázky, které jsem si položila v úvodu šesté kapitoly. Otázky byly následující:

- Jaké jsou důležité momenty při práci s klienty, kteří jsou oběťmi šikanování?
- Jakou pomoc může a naopak nemůže Linka bezpečí nabídnout?

Pro kazuistiku jsem si vybrala hovory s těmi klienty, kdy každý popisuje práci se šikanovaným dítětem. Liší se v pohlaví klienta, věku, fázi šikany, míře dosavadního řešení a možnosti nabídky ze strany Linky bezpečí. Na základě těchto kazuistik nedělám žádné závěry, pouze shrnu informace, které jsem se dozvěděla nebo vyslovím hypotézu a uvedu, co pro ni svědčí.

V počátcích těchto tří hovorů jsem pracovala s mlčením, pláčem a negativním postojem, který byl spojený s nedůvěrou klienta. Domnívám se, že to nasvědčuje tomu, že klienti obracející se na krizovou linku s tématem šikany jsou vystrašení a nedůvěřiví. Není se čemu divit, když jsou často na celou situaci sami.

Ve všech třech případech bylo nutné klienty podpořit, ocenit je za jejich snahu a odvahu. Ať už ze strany toho, že se odhodlali zavolat, nebo toho, že se rozhodli svou situaci řešit. Právě kvůli velkému strachu bych ocenění a podporu viděla jako velmi důležitou součást hovoru.

V hovorech pracuji jak se zakázkami klientů, tzn., že hledáme řešení jejich trápení, tak s jejich současným stavem. Klientům bylo nutné poskytnout prostor, ošetřit emoce, nespěchat na ně v řešení. Je důležité jim dát podporu pro to, aby se rozhodli jednat.

Mapovali jsme společně okolí, hledali blízké osoby klientů, které by jim mohly pomoci. V jejich vypovídání jsem je provázela, důvěřovala jim.

Používala jsem i různá přeznačkování. Na příklad:

klient si myslí, že nese za situaci vinu	- ve skutečnosti vinu nesou agresori
klient volá a pochybuje o službě	- jeho zavolání je projev odvahy
klientka hovoří o žalování	- jde o právo žádat o pomoc

Když dojde k přeznačkování situace, klient na ni najednou dostane úplně nový náhled a může zjistit, že to, co považoval za konečné, může být i jinak.

Tím, že jsem potvrdila klientovy názory, jsem ho mohla ujistit o jejich správnosti, pokud o nich dříve pochyboval. Také to, že jsem klientovi mohla

nabídnout srovnání s tím, jak se v jeho situaci cítí jiní, jsem mu mohla ukázat, že jeho pocity jsou legitimní a nejsou neobvyklé. Děti podle mě potřebují vědět, že to, co prožívají, je normální a na místě, že nejsou slabé, když např. pláčou.

Klientům jsem v rámci hovorů na Lince bezpečí mohla nabídnout možnosti řešení, odkazy na další pomáhající pracoviště.

V možnostech této linky není například řešení situace za klienta, pokud na to stačí sám. Není možné zavolat nebo jet do školy a klientovi pomoci osobně. Také nelze komukoli volat ( na příklad agresorům nebo jejich rodičům, učitelům atd.), jak se někdy děti domnívají. V krizových případech se dá udělat intervence přímo z pracoviště Linky bezpečí. A to tak, že by intervizor nebo vedoucí Linky bezpečí zavolali na policii nebo Odbor sociálně právní ochrany dětí. Ale to pouze v tom případě, kdy by nebylo jiného řešení, nebyl by nikdo, na koho by se dítě mohlo obrátit a bylo by v tak krizové situaci, že by si o pomoc následným institucím nebylo schopno říct samo. V tomto případě by to ale znamenalo, že by muselo vystoupit z anonymity. V možnostech této linky není ani poskytnutí psychoterapie. Jde o jednorázovou pomoc, ale dá se s dítětem domluvit, že když jeho plán nevyjde a bude naše služby potřebovat znovu, tak se může samozřejmě na nás obrátit znovu.

V případech hovorů s tematikou šikany považuji za velmi důležité klienty podpořit v jejich řešení, protože jim často trvalo dlouhou dobu, než se k zavolání odhodlali. Bývají nejistí v tom, jestli situaci řešit či ne. Dále je nutné poučit je o jejich právech. Nasměrovat je, kde mohou pomoc hledat. Také je nechat vypovídat o hrůzách, které ve škole zažívají. Vymyslet krizový plán, jak se chránit v nebezpečných situacích a potom druhý plán, který by měl vyřešit zastavení šikany.

V některých případech je pro mě zarážející, že ačkoli dítě projevuje známky toho, že není něco v pořádku, rodiče tento fakt přehlédnou. Dokonce se stává, že místo aby se zeptali dítěte, co se děje, tak ho stresují ještě víc. Na příklad tím, že po něm vyžadují lepší známky, když si je následkem šikany zhoršilo, ad.

Často jsem také překvapená, jakým způsobem učitelé šikanu řeší. Rozumím, že je tomu na pedagogické škole nikdo neučil. Právě proto bych doporučovala všem školám semináře, workshopy, kterých by se mohly zúčastnit a také aby se neobávaly říci si o pomoc odborníků, když na situaci samy nestačí. Stejně tak bych jako zlepšení viděla ve větší spolupráci škol a rodičů, kteří by do tématu měli být zasvěceni také.

Myslím si, že stav na některých školách je opravdu alarmující. Rodiče by se neměli obávat vzít situaci do svých rukou a pro své dítě vyhledat odbornou pomoc, pokud škola není schopná zajistit bezpečí dítěte. Doporučila bych navštívit webové stránky občanského sdružení Společenství proti šikaně ([www.sikana.org](http://www.sikana.org)) nebo novější projekt Nadace O2, kterým je Minimalizace šikany ([www.minimalizacesikany.cz](http://www.minimalizacesikany.cz)).

Samozřejmě nic není pouze černé. I případy, které končí dobře, škola se zodpovědně k problému postaví atd., se dějí. S těmito případy ale na Lince bezpečí nepřicházíme do styku.



## Závěr

V této práci jsem se zabývala tematikou šikany. Práci jsem tematicky rozdělila do několika částí. Tou první je teoretická část, ve které jsem se věnovala dvěma větším celkům. Těmi jsou šikana jako taková a telefonická krizová intervence. Druhou část tvořila část praktická, kterou jsem umístila do šesté kapitoly.

Nejprve jsem se zabývala pojmy šikana, agrese, násilí a telefonická krizová intervence. Nejvíce jsem se věnovala pojmu šikana, který je podle mého názoru v této práci nejvýraznější.

Ve druhé kapitole jsem jen ve stručnosti nastínila historii šikanování. A to jak ve světě, tak v České republice. V dalších podkapitolách druhé kapitoly jsem přiblížila výskyt, četnost a délku trvání šikany. Také jsem se věnovala šikaně z právního hlediska a tomu, co za šikanu neoznačujeme.

Ve třetí kapitole jsem se podrobněji zabývala hlavními aktéry šikany, kterými jsou oběť šikanování a agresor. Popsala jsem jejich charakteristiky, rodiny, ze kterých pocházejí a jaký vliv na nich šikana zanechá.

V další kapitole jsem se snažila ukázat rozdělení forem šikany, stádia šikany a některé postupy řešení.

Čtvrtou kapitolou končí teoretická část zaměřená na šikanu. Jsem si vědoma toho, že jsem neobsáhla veškeré informace, které se ještě šikany týkají. Na příklad jsem se mimo oběť a agresora nezabývala ostatními aktéry šikany. Podkapitolu Řešení šikany jsem zestručnila také. Popsala jsem pouze některé formy šikany (fyzická agrese, verbální agrese, kyberšikana). Snažila jsem se vybrat ty informace, které jsem považovala za nejdůležitější. Další jsem z důvodu omezeného rozsahu bakalářské práce neuváděla.

V páté kapitole jsem se zaměřila na druhý teoretický celek. V něm jsem chtěla přiblížit Linku bezpečí na teoretickém pozadí telefonické krizové intervence.

Popsala jsem formy a cíle telefonické krizové intervence, které shledávám nejdůležitějšími. Dále jsem se zaměřila na telefonickou krizovou intervenci u dětí. Linku bezpečí jsem popsala spíše z technického hlediska.

Stěžejní část této práce jsem umístila do šesté kapitoly, kde se věnuji hovorům s tematikou šikany na Lince bezpečí. Tuto praktickou část práce jsem rozdělila na dva celky. V tom prvním jsem se věnovala statistice hovorů s touto tematikou. Podrobně jsem se věnovala rozdělení klientů podle věku a pohlaví. Dále jsem se zabývala četností hovorů s tematikou šikany. Ve druhém celku jsem se zaměřila přímo na práci s těmito klienty. Uvedla jsem tři ilustrativní případové práce, na kterých jsem tuto práci zdokumentovala. Znovu upozorňuji, že se jedná pouze o ilustrace, proto nemohu z toho, co vykazují, vyvozovat žádné závěry.

V sedmé kapitole jsem shrnula odpovědi na otázky, které jsem si položila na začátku šesté kapitoly. Tím jsem si odpověděla i na mou výchozí otázku: jaká je práce s klienty, kteří volají s tematikou šikany na Linku bezpečí, jakým způsobem a co jim může tato linka nabídnout.

Na závěr bych ráda řekla, že jsem během psaní této práce poznala další zákoutí fenoménu, kterým je šikana. Určitě se budu o toto téma zajímat i nadále. Ať už v rámci práci na Lince bezpečí, která mě velice naplňuje, nebo jinde.

## Soupis bibliografických citací:

BOURCET, S. a GRAVILLONOVÁ, I. *Šikana ve škole, na ulici, doma*. Přel. Martina Janošová. Praha: Albatros, 2006. 71 s. ISBN 80-00-01552-8

BUBEN, V.; BUBNOVÁ, M. a HOŘEJŠÍ, V. *Francouzsko-český slovník*. 5.vyd. Praha: SPN, 1961, s.181

ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. 181 s. ISBN 80-244-0150-9

ELLIOTTOVÁ, M. *Jak ochránit své dítě*. Přel. Jiří Bumbálek. 3. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-419-2

ERB, H. H. *Násilí ve škole a jak mu čelit*. Přel. Jiří Stach. Praha: AMULET, 2000. 126 s. ISBN 80-86299-22-8

HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s.22, 27, 342, 591 ISBN 80-7178-303-X

HOLUB, J. a LYER, S. *Stručný etymologický slovník jazyka českého*. Praha: SPN, 1978. s. 466

CHODĚRA, O. *Šikanování z hlediska práva*. In KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*. Praha: Portál, 2001. 255 s. ISBN 80-7178-513-X

KNOPPOVÁ, D., aj. *Telefonická krizová intervence*. Praha: Nadace psychosociální pomoci REMEDIUM, 1997. 303 s.

- KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*. Praha: Portál, 2001. 255 s. ISBN 80-7178-513-X
- LINHART, aj. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 2004, s. 21, 362
- LOVASOVÁ, L. *Šikana*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 28 s. ISBN 80-86991-65-2
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 23, 118, 236 ISBN 80-7178-549-0
- PÖTHE, P. *Dítě v ohrožení*. Praha: G plus G, 1996. 143 s. ISBN 80-901896-5-2
- RONENOVÁ, T. *Psychologická pomoc dětem v nesnázích*. Přel. Petr Možný. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-370-6
- ŘÍČAN, P. *Agresivita a šikana mezi dětmi*. Praha: Portál, 1995. 95 s. ISBN 80-7178-049-9
- ŠETKA, O. *Nový slovník cizích slov v moderní češtině*. Třebíč: J.Lorenz, 1935, s. 141
- ŠPATENKOVÁ, N., aj. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9
- VANDER ZANDEN, J. W. *Social psychology*. 4th ed. United States of America: McGraw-Hill, Inc., 1987, 646 s. ISBN 0-07-553945-4
- VODÁČKOVÁ, D., aj. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 544 s. ISBN 80-7178-696-9
- Výroční zpráva 2006 Sdružení Linka bezpečí*. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2007. 23 s.

### **elektronické zdroje:**

*Childline* [online]. Childline, c2007, last revision 25<sup>th</sup> of March /cit. 2007-07-25/.

Dostupné z WWW:< <http://www.childline.org.uk/Whydobulliesdoit.asp>>

*Dětská práva: Šikana a děti* [online]. c2006, poslední revize 30.3.2006 /cit. 2007-07-25/. Dostupné z WWW:

<[http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky\\_sikana.htm](http://www.detskaprava.cz/nactileti/letaky_sikana.htm)>

KUBÍK, J. *Šikanování v armádách* /online/. c2005, poslední revize 17.7.2007 /cit. 2007-07-25/. Dostupné z WWW:

<<http://www.planovanirodiny.cz/view.php?cislocclanku=2006>>

*Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Šikana* [online]. c2007, poslední revize 3.7.2007 /cit. 2007-07-17/. Dostupné z WWW:

<<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=%C5%A0ikana&oldid=1567273>>

*Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. c2007, poslední revize 2. 07. 2007, /cit. 2007-07-17/. Dostupné z WWW:

<<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Kyber%C5%A1ikana&oldid=1632558>>

*Resumé písemné práce k bakalářské zkoušce s názvem:*

## **ŠIKANA VE ŠKOLE**

**SE ZAMĚŘENÍM NA PRÁCI S KLIENTY VOLAJÍCÍMI NA LINKU BEZPEČÍ  
S TEMATIKOU ŠIKANA VE ŠKOLE**

*Studijní program: Sociální práce a sociální politika*

*Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii*

*Markéta Zítková*

*Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková*

*Srpen 2007*

**Klíčová slova:** šikana, agrese, násilí, telefonická krizová intervence, Linka bezpečí

Snahou teoretické části práce je seznámit čtenáře se dvěma většími celky. Jedním je problematika šikany a druhým je telefonická krizová intervence. Zabývám se podrobněji osobnostmi agresorů a obětí šikany, popisuji formy, stádia i řešení šikany. V telefonické krizové intervenci se zaměřuji na její cíle, formy. Dále se věnuji telefonické krizové intervenci u dětí, speciálně Lince bezpečí.

Praktická část práce pojednává o hovorech s klienty, kteří se na Linku bezpečí obracejí, protože je trápí šikana. V této části je zhodnocena statistika těchto hovorů a také zde přikládám ilustrativní případové studie, na kterých práci s těmito klienty ukazují.

Ze statistiky hovorů s tematikou šikany vyplývá, že jich bylo nejvíce v roce 2002. Statistika s tímto tématem je zaznamenávána od roku 1998. Od té doby až do roku 2006 se postupně zvyšuje procento hovorů s tématem šikany v rámci všech zaznamenávaných témat na Lince bezpečí. Dívky i chlapci se dovolávají přibližně stejně často. Ve statistice jsem se navíc zajímala o věk těchto klientů. Ti, které trápí šikana ve škole, podle mého názoru potřebují od krizové linky nejvíce bezpečnou atmosféru, podporu, prostor na vypovídání se a nasměrování, kde pomoc hledat.

# OPONENTSKÝ POSUDEK NA BAKALÁŘSKOU PRÁCI

*Název práce:*

## **Šikana ve škole**

se zaměřením na práci s klienty volajícími na linku bezpečí s tematikou šikana ve škole

*Autorka:*

Markéta Zítková

*Počet stránek:* 60.

*Počet kapitol:* 7, kapitol 1.úrovně: 22, kapitol 2.úrovně: 18.

*Počet literárních pramenů:* 21, internetových zdrojů: 5.

*Tabulky:* 1, grafy: 11.

*Volba tématu:* je velmi vhodná, odpovídá aktuálním potřebám společnosti i programovému zaměření školy.

*Způsob práce s literaturou:* odpovídá požadavkům.

*Vlastní názory:* prokazují samostatné myšlení a zodpovědný přístup autorky.

Práce zahrnuje jak část teoretickou, tak část praktickou.

V první kapitole se autorka zabývá vymezením pojmů s jejich správným pochopením. Teoretická část je velmi slušně koncipována, neboť obsahuje vše potřebné, co práce vyžaduje.

Praktická část svědčí pro angažovanost autorky pro zpracovávané téma. Uvádí 3 kazuistiky, které jsou zajímavé a výstižné. Autorka zde také uplatňuje statistiky, které zachycují počet dětí verbalizujících problém šikany ve škole na linkách bezpečí.

*Výtky:*

Považovala bych za lepší rozdělit práci na textovou část a přílohy, kam by se umístily grafy, protože je jich pro textovou část příliš mnoho.

*Gramatické chyby:*

Autorka píše diskuse se z, což není správné.

*Nedostatky v citacích:*

s.9: v citaci je uveden PRŮCHA, WALTEROVÁ, MAREŠ, lépe by bylo PRŮCHA aj., což autorka jinde má správně, např. na s.10, kde má správně VODÁČKOVÁ aj., na s.31 má také správně ŠPATĚNKOVÁ aj., takže jde zřejmě jen o přehlédnutí.

Na s.10 i vzadu v bibliografických citacích je uveden VANDER ZANDEN, není jasné, co takovéto uvedení dvou jmen znamená. Dvě příjmení pro jednu osobu se obvykle píše se spojovací čárkou, zde tedy VANDER-ZANDEN, v bibliografických citacích jsou k tomu dvě iniciály křestních jmen. Je to však málo významný detail.

V Soupisu bibliografických citací chybí u Slovníku Hartla a Hartlové za uvedením stránek a před ISBN tečka.

U citace Vander Zanden J.W. je uvedeno místo vydání pouze United States of America, nikoliv město a u nakladatele je Inc., což se do citace nedává.

### *Formální nedostatky:*

Autorka nemá nikde před závorkou mezeru, která tam patří. Zřejmě si tuto formální záležitost zaměnila s dvojtečkou, před níž skutečně mezera není.

Při vyjmenovávání jednotlivých bodů jsou tyto body až příliš posunuty k okraji stránky např. na s. 17, 18, 19, částečně i na s.21, kdežto na s.24 už optický dojem vypadá dobře.

Rozběhlé řádky, které působí opticky nemilým dojmem jsou i u některých internetových citací v textu.

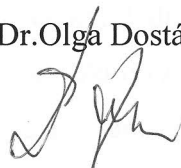
*Otázka na autorku:* proč píše všude www stránky velkými písmeny WWW? Našla snad pro to nějakou předlohu v normě?

### **Závěr**

Předložená bakalářská práce odpovídá požadavkům kladeným na tento typ práce. Autorka dovede pracovat s literaturou a umí teoretické znalosti aplikovat do praxe. Také téma práce je velmi vhodně volené. Autorka v praktické části prokazuje odbornou způsobilost i motivaci pro tuto práci. Při vyvarování se drobných formálních nedostatků bude autorka schopna kvalifikovaně publikovat v odborných časopisech.

19.9.2007.

MUDr. Olga Dostálová, CSc.





# PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA PSYCHOSOCIÁLNÍCH STUDIÍ

## Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

### Posudek bakalářské práce

Autorka: **Markéta Zítková**

Název práce: **Šikana ve škole** se zaměřením na práci s klienty na Lince bezpečí volajících s tematikou šikana

Vedoucí práce: PhDr.Olga Havránková

Předložená písemná práce k bakalářské zkoušce je zaměřena, jak prozrazuje název, na problematiku šikany ve škole, tak jak se objevuje v hovorech na Lince bezpečí. Téma práce bylo zvoleno vhodně. Cílem autorky bylo prozkoumat, jak Linka bezpečí s otázkou šikany ve školách zachází a co může volajícím nabídnout.

Práce je postavena na solidních teoretických základech. V teoretické části autorka objasňuje relevantní pojmy. Zabývá se šikanou v současnosti i z historického hlediska, typy obětí i typy agresorů, formami, stádii i způsoby řešení šikany. Autorka nabízí také stručný vhled do tematiky telefonické krizové intervence se zaměřením na Linku bezpečí.

Praktická část předložené práce je tvořena jednak statistickými údaji o problematice šikany na Lince bezpečí, jednak čtyřmi typickými kazuistikami na dané téma.

Rozsah práce je přiměřený, struktura vyvážená, schopnost autorky formulovat vlastní názory adekvátní. Výhodou, které pisatelka dokázala využít, je její důkladná znalost práce na Lince bezpečí. Práci považuji za zdařilou. Autorka prokázala svou kompetenci pracovat s literaturou, uvažovat a usuzovat, zpracovat kazuistiku, pracovat se statistickými daty. Její práce je dobře strukturovaná, přehledná a srozumitelná. Požadavky, kladené na písemnou práci k bakalářské zkoušce jsou splněny.

Práci doporučuji k obhajobě a doporučuji hodnotit ji **výborně**.

PhDr.Olga Havránková

V Praze, 15.8.2007