

XX. PROCEDURA REAGOWANIA W OŚRODKU W SYTUACJI CYBERPRZEMOCY

(Wyżej wymieniona procedura przedstawiona i uchwalona została przez Radę Pedagogiczną w dniu 29. 05.2017 r.)

Jednym z ważnych zadań Ośrodka jest przygotowanie i stosowanie Programu Interwencji w przypadku cyberprzemocy, uwzględniającego potrzeby i realia placówki.

Poniższa procedura zawiera zasady postępowania pracowników placówki w sytuacji ujawnienia cyberprzemocy. Jest podpowiedzią, jak i kiedy pracownicy pedagogiczni, jak również Dyrektor powinni reagować wobec ofiar, sprawców i świadków oraz w jaki sposób współpracować z rodzicami tych uczniów, policją, sądem rodzinnym.

§ I

Ujawnienie przypadku cyberprzemocy

Informacja o tym, że w Ośrodku miała miejsce cyberprzemoc, może pochodzić z różnych źródeł. Osobą zgłaszającą fakt prześladowania może być poszkodowany uczeń/wychowanek, jego rodzice lub inni uczniowie/wychowankowie – świadkowie zdarzenia, nauczyciele. Procedury postępowania przyjęte w niektórych szkołach dopuszczają anonimowe zawiadamianie o aktach przemocy na terenie placówki, w tym także faktu cyberprzemocy, np. proponując uczniom korzystanie ze „skrzynki zaufania”, do której mogą oni wrzucać anonimowe informacje dotyczące przypadków przemocy. Warunkiem powodzenia tego typu metod jest dobre zaplanowanie, przeprowadzenie działań przygotowawczych (uzyskanie akceptacji uczniów, uczulenie ich, że fałszywe informacje to również forma przemocy itd.), a następnie konsekwentne reagowanie na zgłaszane problemy. W przeciwnym razie istnieje ryzyko potraktowania „skrzynki”, jako okazji do dobrej, choć mało wybrednej zabawy, polegającej na wrzucaniu donosów i inwektyw pod adresem uczniów i nauczycieli.

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

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

§ II

Ustalenie okoliczności zdarzenia

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

- Jeśli wiedzę o zajściu posiada nauczyciel niebędący wychowawcą, powinien przekazać informację wychowawcy klasy, który informuje o fakcie pedagoga szkolnego i Dyrektora.
- Pedagog szkolny i Dyrektor wspólnie z wychowawcą powinni dokonać analizy zdarzenia i zaplanować dalsze postępowanie. Do zadań pracowników Ośrodka należy także ustalenie okoliczności zdarzenia i ewentualnych świadków.
- Warto zadbać o udział nauczyciela informatyki w procedurze interwencyjnej, szczególnie na etapie zabezpieczania dowodów i ustalania tożsamości sprawcy cyberprzemocy.
- Zastosować procedurę dalszego postępowania po ustaleniu ofiary (*załącznik nr 10 – Procedura ofiara*) i sprawcy (*załącznik nr 11 – Procedura sprawca*)

§ III

Zabezpieczenie dowodów

1. Wszelkie dowody cyberprzemocy powinny zostać zabezpieczone i zarejestrowane. Należy zanotować datę i czas otrzymania materiału, treść wiadomości oraz, jeśli to możliwe, dane nadawcy (nazwę użytkownika, adres e-mail, numer telefonu komórkowego itp.) lub adres strony www, na której pojawiły się szkodliwe treści czy profil.
2. Takie zabezpieczenie dowodów nie tylko ułatwi dalsze postępowanie dostawcy usługi (odnalezienie sprawcy, usunięcie szkodliwych treści z serwisu), ale również stanowi materiał, z którym powinny się zapoznać wszystkie zaangażowane w sprawę osoby: dyrektor i pedagog szkolny, rodzice, a wreszcie policja, jeśli doszło do złamania prawa.
3. Na etapie zabezpieczania dowodów cyberprzemocy i identyfikacji sprawcy warto korzystać z pomocy nauczyciela informatyki.

Jak możesz zarejestrować dowody cyberprzemocy?

a) Telefon komórkowy:

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

b) Komunikatory:

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

c) Strony serwisów społecznościowych, strony internetowe (www):

- Aby zachować kopię materiału, który widzisz na ekranie, wciśnij jednocześnie klawisz Print Screen (Prtsn), a następnie wykonaj operację „wklej” w dokumencie Word lub innym edytorze tekstu.

d) Czat:

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

e) E-mail:

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

§ IV

Identyfikacja sprawcy

Młodzi ludzie często mają złudne przekonanie, iż nowe technologie zapewniają im pełną anonimowość. Jak przekonują specjaliści, istnieje wiele sposobów identyfikacji źródła cyberprzemocy. Osoby zajmujące się ustalaniem okoliczności zajścia powinny mieć jednak świadomość, iż znalezienie miejsca pochodzenia materiału nie zawsze oznacza odnalezienie osoby, która jest za zdarzenie odpowiedzialna.

Wielu sprawców cyberprzemocy posługuje się „skradzioną tożsamością”, wykorzystując telefony innych uczniów, profile w serwisach społecznościowych, ich konta pocztowe itp. do wysyłania wiadomości bądź zamieszczania krzywdzących materiałów. Trudności z wykryciem „cyberagresora” mogą pojawić się również w sytuacji, gdy materiał przesyłany jest między telefonami komórkowymi drogą bezprzewodową lub wiadomości tekstowe na telefon wysyłane są z bramki internetowej.

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

Co może pomóc w identyfikacji sprawcy?

- Świadkowie – inni uczniowie odwiedzający „obraźliwe” strony mogą posiadać informacje na temat ich autora, mogą też zidentyfikować numer telefonu komórkowego sprawcy, jeśli nie jest on zastrzeżony.

- Kontakt z dostawcą usługi internetowej – może on nie tylko zablokować konto agresora lub usunąć szkodliwe treści, ale także podać dane sprawcy cyberprzemocy. Dane takie nie mogą być jednak udostępniane osobom prywatnym. Aby je pozyskać, konieczny jest kontakt z policją.
- Kontakt z operatorem sieci komórkowej w przypadku, gdy numer telefonu sprawcy jest zastrzeżony – może on podjąć kroki w kierunku ustalenia sprawcy, jeśli otrzyma dane o dacie i godzinie rozmowy. Również w tym przypadku operator może udostępnić te dane tylko Policji.
- Gdy ustalenie sprawcy nie jest możliwe, należy skontaktować się z dostawcą usługi w celu usunięcia z sieci kompromitujących lub krzywdzących materiałów. Do podjęcia takiego działania zobowiązuje administratora serwisu art. 14 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- W przypadku, gdy zostało złamane prawo, a tożsamości sprawcy nie udało się ustalić należy bezwzględnie skontaktować się z policją.

§ V

Działania wobec sprawcy cyberprzemocy

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

1. Rozmowa z uczniem-sprawcą przemocy o jego zachowaniu:
 - a) celem rozmowy powinno być ustalenie okoliczności zajścia, wspólne zastanowienie się nad jego przyczynami i poszukanie rozwiązania sytuacji konfliktowej;
 - b) sprawca powinien otrzymać jasny i zdecydowany komunikat o tym, że szkoła nie akceptuje żadnych form przemocy;
 - c) należy omówić z uczniem skutki jego postępowania i poinformować o konsekwencjach regulaminowych, które zostaną wobec niego zastosowane;
 - d) sprawca powinien zostać zobowiązany do zaprzestania swojego działania i usunięcia z sieci szkodliwych materiałów;
 - e) ważnym elementem rozmowy jest też określenie sposobów zadośćuczynienia wobec ofiary cyberprzemocy; jeśli w zdarzeniu brała udział większa grupa uczniów, należy rozmawiać z każdym z nich z osobna, zaczynając od lidera grupy;
 - f) nie należy konfrontować sprawcy i ofiary cyberprzemocy.

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

- a) rodzice sprawcy powinni zostać poinformowani o przebiegu zdarzenia i zapoznani z materiałem dowodowym, a także z decyzją w sprawie dalszego postępowania i podjętych przez placówkę środków dyscyplinarnych wobec ich dziecka;
- b) w miarę możliwości należy starać się pozyskać rodziców do współpracy i ustalić jej zasady;
- c) warto wspólnie z rodzicami opracować projekt kontraktu dla dziecka, określającego zobowiązania ucznia, rodziców i przedstawiciela placówki oraz konsekwencje nieprzestrzegania przyjętych wymagań i terminy realizacji zadań zawartych w umowie.

3. Objęcie sprawcy opieką psychologiczno-pedagogiczną:

- a) praca ze sprawcą powinna zmierzać w kierunku pomocy uczniowi w zrozumieniu konsekwencji swojego zachowania, w zmianie postawy i postępowania ucznia, w tym sposobu korzystania z nowych technologii;
- b) jeśli szkoła posiada odpowiednie warunki, pomoc psychologiczna może być udzielona sprawcy na terenie szkoły;
- c) w uzasadnionym przypadku można w toku interwencji zaproponować uczniowi (za zgodą rodziców) skierowanie do specjalistycznej placówki i udział w programie terapeutycznym.

§ VI

Zastosowanie środków dyscyplinarnych wobec sprawcy cyberprzemocy

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

Należy pamiętać, iż celem sankcji wobec sprawcy jest:

- a) zatrzymanie przemocy i zapewnienie poczucia bezpieczeństwa poszkodowanemu uczniowi;
- b) wzbudzenie refleksji na temat swojego zachowania, zrozumienie krzywdy, jaką spowodował i powstrzymanie przed podobnym zachowaniem w przyszłości;
- c) pokazanie społeczności szkolnej, że cyberprzemoc nie będzie tolerowana i że szkoła jest w stanie efektywnie zareagować w tego rodzaju sytuacji.

Podjmując decyzję o rodzaju kary, należy wziąć pod uwagę:

- rozmiar i rangę szkody – czy materiał został upubliczniony w sposób pozwalający na dotarcie do niego wielu osobom (określa to rozmiar upokorzenia, jakiego doznaje ofiara), czy trudno jest wycofać materiał z sieci itp.;
- czas trwania prześladowania – czy było to długotrwałe działanie, czy pojedynczy incydent;
- świadomość popełnianego czynu – czy działanie było zaplanowane, a sprawca był świadomy, że wyrządza krzywdę koledze (niektóre akty cyberprzemocy popełniane są nieświadomie lub z niewielką świadomością konsekwencji), jak wiele wysiłku włożył w ukrycie swojej tożsamości itp.;
- motywację sprawcy – należy sprawdzić, czy działanie sprawcy nie jest działaniem odwetowym w odpowiedzi na uprzednio doświadczone prześladowanie;
- rodzaj rozpowszechnianego materiału.

§ VII

Działania wobec ofiary cyberprzemocy

1. Wsparcie psychiczne

Podobnie jak w przypadku innych form przemocy, ofiara cyberprzemocy potrzebuje pomocy i emocjonalnego wsparcia ze strony dorosłych. Musi także wiedzieć, że szkoła podejmie odpowiednie kroki w celu rozwiązania problemu.

Podczas rozmowy z uczniem – ofiarą cyberprzemocy:

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

2. Porada

Uczeń będący ofiarą cyberprzemocy powinien otrzymać poradę, jak ma się zachować, aby zapewnić sobie poczucie bezpieczeństwa i nie doprowadzić do eskalacji prześladowania.

Poradź uczniowi, aby:

- Nie utrzymywał kontaktu ze sprawcą, nie odpowiadał na maile, telefony itp.

- Nie kasował dowodów: e-maili, sms-ów, mms-ów, zdjęć, filmów i przedstawił je Tobie lub innej osobie dorosłej.
- Zastanowił się nad zmianą swoich danych kontaktowych w komunikatorach, portalach społecznościowych, zmianą adresu konta pocztowego (e-mail), numeru telefonu komórkowego, itp.
- Jeśli korzysta z komunikatora, to ustawił go tak, żeby nikt spoza listy kontaktów nie mógł się z nim połączyć.

3. Monitoring

- Po zakończeniu interwencji warto monitorować sytuację ucznia sprawdzając, czy nie są wobec niego podejmowane dalsze działania przemocowe bądź odwetowe ze strony sprawcy.
- Rodzice dziecka będącego ofiarą cyberprzemocy powinni być poinformowani o problemie i otrzymać wsparcie i pomoc ze strony szkoły. W rozmowie z nimi pedagog lub wychowawca przedstawiają kroki, jakie zostały podjęte w celu wyjaśnienia zajścia, oraz zapewnienia bezpieczeństwa poszkodowanemu uczniowi, a także, jeśli to wskazane, zaproponować rodzicom i dziecku pomoc specjalisty (psychologa, pedagoga).

§ VIII

Ochrona świadków zgłaszających zdarzenie

1. Profesjonalną opieką należy otoczyć także świadków zdarzenia uczestniczących w ustalaniu przebiegu zajścia. Osoby podejmujące działania interwencyjne muszą mieć świadomość skutków, jakie działania te niosą nie tylko dla ofiar, ale i świadków zdarzeń.
2. Ważne jest, by w wyniku interwencji nie narazić ich na zemstę i groźby ze strony sprawcy. Osoba, której uczeń zaufał, informując o jakimkolwiek akcie przemocy, a więc także cyberprzemocy, ma obowiązek postępować tak, by swoim zachowaniem i działaniem nie narazić świadka zgłaszającego problem.
3. Postępowanie interwencyjne wymaga od wyjaśniającego sprawę dyskrecji i poufnego postępowania. Występowaniu w roli świadka często towarzyszą dramatyczne przeżycia – uczniowie boją się, że sami również mogą stać się obiektem prześladowań, obawiają się etykiety „donosiciela”. Pedagog powinien wzbudzić swoim zachowaniem zaufanie i poczucie bezpieczeństwa u takiego ucznia oraz wykazać dla niego zrozumienie i empatię.
4. Niedopuszczalne jest konfrontowanie świadka ze sprawcą jako metody wyjaśniania sprawy, czy ostentacyjne wywoływanie go z lekcji celem złożenia zeznań, ze względu na

bezpieczeństwo i nie narażanie go na odwet ze strony agresora. Niezadbanie o tego rodzaju podstawowe zasady bezpieczeństwa może sprawić, że następnym razem uczeń nie podejmie działań na rzecz obrony słabszych i pokrzywdzonych i nie zgłosi zagrażającego zdarzenia.

5. Jak zachować się wobec świadka zgłaszającego cyberprzemoc?

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

§ IX

Sporządzenie dokumentacji z zajścia

1. Pedagog szkolny zobowiązany jest do sporządzenia notatki służbowej z rozmów ze sprawcą, poszkodowanym, ich rodzicami oraz świadkami zdarzenia.
2. Dokument powinien zawierać datę i miejsce rozmowy, personalia osób biorących w niej udział i opis ustalonego przebiegu wydarzeń.
3. Jeśli rozmowa przebiegała w obecności świadka (np. wychowawcy), powinien on podpisać notatkę po jej sporządzeniu.
4. Jeśli zostały zabezpieczone dowody cyberprzemocy, należy je również włączyć do dokumentacji pedagogicznej (wydruki, opis itp.).

§ X

Współpraca szkoły z policją i sądem rodzinnym

Praca wychowawcza i profilaktyczna Ośrodka polega między innymi na utrzymywaniu kontaktów z przedstawicielami organów ścigania oraz z sądem rodzinnym.

Większość przypadków cyberprzemocy nie wymaga powiadamiania sądu rodzinnego czy policji i powinna być rozwiązywana przy użyciu dostępnych szkole środków wychowawczych.

Istnieją jednak sytuacje, gdy konieczne staje się zgłoszenie sprawy do sądu rodzinnego, a mianowicie:

- jeśli rodzice sprawcy cyberprzemocy odmawiają współpracy lub nie stawiają się do szkoły, a uczeń nie zaniechał dotychczasowego postępowania, Dyrektor Ośrodka

powinien pisemnie powiadomić o zaistniałej sytuacji sąd rodzinny, szczególnie jeśli do szkoły napływają informacje o innych przejawach demoralizacji dziecka;

- gdy placówka wykorzysta wszystkie dostępne jej środki wychowawcze (rozmowa z rodzicami, konsekwencje regulaminowe wobec ucznia, spotkania z pedagogiem itp.), a ich zastosowanie nie przynosi pożądaných rezultatów, dyrektor powinien zwrócić się do sądu rodzinnego z wnioskiem o podjęcie odpowiednich środków wynikających z Ustawy o postępowaniu z nieletnimi. W 2004 r. Rada Ministrów przyjęła *Krajowy Program Zapobiegania Niedostosowaniu Społecznemu i Przestępczości wśród Dzieci i Młodzieży*, który zawiera między innymi moduł *Procedury postępowania nauczycieli i metody współpracy szkół z Policją ...*, w którym przybliżone zostały zadania placówki w tym zakresie i możliwości jej współpracy z policją, gdy uczeń przejawia zachowania świadczące o demoralizacji bądź popełnia czyn karalny.

Poważne przypadki cyberprzemocy przebiegające z naruszeniem prawa (np. groźby karalne, propozycje seksualne, publikowanie nielegalnych treści, itp.) powinny zostać bezwzględnie zgłoszone na policję. Zgłoszenia dokonuje Dyrektor Ośrodka.

W placówkach oświatowych wyznaczony koordynator ds. bezpieczeństwa, który integruje działania wszystkich podmiotów szkolnych i współpracuje również, obok Dyrektora placówki, z policją (Uchwała Rady Ministrów nr 186/2006 w sprawie *działalności administracji rządowej przeciwko przemocy w szkołach i placówkach*).

Pracownicy szkoły wyznaczeni do współpracy z policją, specjaliści ds. nieletnich oraz dzielnicowi powinni wspólnie ustalić wzajemnie zasady kontaktu, by móc na bieżąco wymieniać informacje i rozwiązywać problemy związane z bezpieczeństwem i dobrem uczniów.

W ramach ogólnej współpracy szkoły z policją mogą być organizowane:

- spotkania pedagogów szkolnych, nauczycieli, Dyrektora Ośrodka z zaproszonymi specjalistami ds. nieletnich dotyczące zagrożeń cyberprzemocą w środowisku lokalnym;
- spotkania młodzieży szkolnej z udziałem policjantów m.in. na temat odpowiedzialności nieletnich za popełniane czyny karalne, na temat zasad bezpieczeństwa oraz sposobów unikania zagrożeń związanych z cyberprzemocą;
- wspólny udział (szkoły i policji) w lokalnych programach profilaktycznych, związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa uczniom oraz zapobieganiem przemocy/cyberprzemocy i przestępczości nieletnich.

Obecność Policji w Ośrodku

Policja powinna być wzywana do szkoły w sytuacji, gdy ujawnione zostanie naruszenie prawa. W przypadku zagrożenia zdrowia lub życia policję należy wezwać natychmiast. Warto także zaprosić policjanta – specjalistę ds. nieletnich, gdy wyczerpane zostaną środki wychowawcze możliwe do zastosowania przez szkołę. Policja udziela pomocy szkole w rozwiązywaniu trudnych problemów, mogących mieć podłoże przestępcze. Każda wizyta policjanta w szkole dotycząca uczniów powinna być wcześniej zasygnalizowana Dyrektorowi lub uzgodniona z innym pracownikiem Ośrodka (np. koordynatorem ds. bezpieczeństwa).