

KDYŽ ZA VÁMI DÍTĚ PŘIJDE S PROBLÉMEM Z INTERNETU, VAŠE PRVNÍ REAKCE ROZHODUJE

Kamil KOPECKÝ

Když za rodičem přijde dítě s problémem z internetu, může to být pro obě strany velmi těžká chvíle. Dítě se může stydět, bát se nebo mít pocit, že udělalo něco špatně. Rodič zase může zažívat strach, vztek, bezmoc nebo zklamání. Právě první reakce dospělého ale často rozhoduje o tom, zda dítě bude ochotné problém řešit společně – a zda se rodiči svěří i příště.

Představme si situaci, která není nijak výjimečná. Dítě přijde za rodičem a řekne, že někomu poslalo intimní fotografii a teď mu dotyčný vyhrožuje jejím zveřejněním. Nebo přizná, že si několik týdnů psalo s neznámým člověkem, který po něm začal požadovat další fotografie. Může přijít s tím, že ho spolužáci ponižují ve skupinovém chatu, že mu někdo ve hře vyhrožuje nebo že zaplatilo peníze člověku, který ho vydíral.

Pro rodiče je taková informace pochopitelně **silným zásahem**. Je snadné radit „**zachovejte klid**“, mnohem těžší je to ve chvíli, kdy zjistíme, že se vlastní dítě dostalo do skutečného problému. Rodič může mít strach, může být naštvaný a může okamžitě začít přemýšlet nad tím, co dítě udělalo špatně. A ano, může se stát, že dítě v první chvíli seřve. Může mu říct, že ho přece varoval, může se ptát, jak mohlo být tak neopatrné, nebo mu ve snaze zabránit dalšímu problému okamžitě vzít telefon.

Tyto emoce jsou lidské a pochopitelné. Problém ale nastává ve chvíli, kdy právě tato první emoční reakce začne určovat celý další

Co si dítě z naší reakce odnese

Zkusme se na stejnou situaci na chvíli podívat očima dítěte. Pravděpodobně už nějakou dobu ví, že je něco špatně. Může se stydět za fotografii, kterou poslalo, bát se, že se o ní dozvedí spolužáci, nebo mít strach z člověka, který mu vyhrožuje. Možná několik hodin nebo dní přemýšlelo, jestli rodiči vůbec něco říct. Nakonec se odhodlá a problém přizná.

Pokud v tuto chvíli přijde křik, výčitky a okamžitý trest, dítě si z celé situace nemusí odnést poučení, které bychom jako rodiče chtěli. Nemusí si říct: „Příště budu na internetu opatrnější.“ Může si místo toho odnést úplně jinou zkušenost: **„Když rodičům řeknu pravdu, dostanu vynadáno a přijdu o telefon. Příště jim to raději neřeknu.“** A právě to může být z hlediska bezpečnosti dítěte velmi nebezpečné.

V poradně E-Bezpečí se s tímto strachem setkáváme pravidelně. Děti nám v případech píší, že rodičům nic říct nechtějí, protože by je podle jejich slov „zabili“, všechno jim zakázali nebo jim vzali telefon. Samozřejmě nejde o doslovné očekávání fyzického ohrožení, ale o velmi silný pocit, že přiznání problému povede k obrovskému konfliktu a trestu.

Vedle strachu ze zákazu je navíc často přítomný ještě jiný pocit – **obava, že dítě rodiče zklamalo**. Ví, že rodiče ho varovali, že určité věci dělat nemá. A právě proto může mít pocit, že když teď přizná chybu, potvrdí jejich nejhorší obavy. Někdy se dítě nestydí jen za to, co udělalo, ale také za to, že „selhalo“ před člověkem, jehož důvěry si váží.

Tahle kombinace studu, strachu z trestu a pocitu zklamání může být velmi silná. A právě proto dítě často čeká. Doufá, že problém zmizí sám. Snaží se ho vyřešit bez pomoci. Odpovídá vyděrači, posílá další materiály, platí peníze nebo se snaží zahladit stopy. Čím déle přitom čeká, tím horší může situace být.

Proto na našem webu pro rodiče zdůrazňujeme, že **první reakce dospělého má obrovský význam pro další důvěru dítěte**.



Rodičovské emoce často vedou k rychlým zákazům

Když rodič zjistí, že se dítě dostalo do problému například na Instagramu, Snapchatu, WhatsAppu nebo v online hře, velmi přirozenou reakcí je snaha problém okamžitě odstranit. **Telefon se zabaví, aplikace se smaže, účet se zruší a dítě dostane zákaz.**

Taková reakce může rodiči přinést **pocit, že nad situací znovu získal kontrolu**. Jenže zákaz jedné služby ještě automaticky **neznamená, že jsme odstranili riziko**.

Děti se mezi jednotlivými platformami pohybují velmi snadno. Pokud jim jednu službu zakážeme, mohou se přesunout na jinou. A nová platforma nemusí být bezpečnější. Může mít slabší moderaci, horší možnosti nahlašování nebo může jít o prostředí, které rodič vůbec nezná. V krajním případě tak zákaz nevede k tomu, že dítě přestane komunikovat, ale pouze k tomu, že jeho komunikace začne probíhat méně viditelně.

To samozřejmě neznamená, že rodiče nemají nastavovat pravidla nebo že nikdy nemají žádnou službu omezit. V některých situacích to může být zcela na místě. Rozdíl je v tom, zda **jde o promyšlené opatření, nebo o okamžitý trest vyvolaný emocemi**.

Pokud dítě získá zkušenost, že přiznání problému automaticky znamená zákaz telefonu, může mít příště silnou motivaci problém zatajit.

Nejdříve pomáháme, potom vychováváme

To neznamená, že rodič musí schvalovat všechno, co dítě udělalo. Dítě skutečně mohlo porušit pravidla, ignorovat předchozí varování nebo udělat chybu. Mohlo někomu poslat fotografii, kterou posílat

nemělo, sdělit příliš mnoho osobních informací nebo pokračovat v komunikaci, přestože mu začala být nepříjemná. To všechno můžeme později společně rozebrat.

V první chvíli je ale důležitější něco jiného: **zajistit bezpečí dítěte a zastavit problém**. Dobré pravidlo proto zní: **nejdříve pomáháme, potom vychováváme**.

Rodič nemusí předstírat, že je úplně klidný. Může dítěti otevřeně říct, že ho situace vyděsila nebo že je naštvaný. Důležité ale je, aby dítě současně slyšelo, že na problém nezůstalo samo. Velmi silnou první reakcí může být třeba jednoduchá věta: „Dobře, že jsi mi to řekl. Pojďme zjistit, co s tím můžeme udělat.“ Taková věta neznamena, že rodič souhlasí s tím, co dítě udělalo. Oceňuje ale to nejdůležitější – **že dítě problém nezatajilo a požádalo o pomoc**.

Nejdříve poslouchejte, potom se ptejte

Dalším krokem je **zjistit, co se vlastně stalo**. Ani tady ale není cílem dítě vyslýchat nebo mu dokazovat, že udělalo chybu. Potřebujeme co nejpřesněji pochopit situaci.

Místo otázky „Jak jsi mohl být tak hloupý a posílat mu to?“ je mnohem užitečnější ptát se věcně: **Kde jste se poznali? Jak dlouho spolu komunikujete? Přesunuli jste se na jinou aplikaci? Co po tobě teď chce? Vyhrožuje ti? Poslal už něco někomu dalšímu? Máš zprávy ještě uložené?**

Je také dobré počítat s tím, že dítě nemusí všechno říct okamžitě. Může se stydět, může mít strach z následků nebo může samo jen postupně chápat, do jak závažné situace se dostalo. Pokud ale bude mít pocit, že rodič naslouchá a snaží se situaci pochopit, je mnohem větší šance, že řekne i další důležité informace.

Nezačínejte mazáním

Ve snaze problém rychle odstranit mohou rodiče začít mazat

zprávy, fotografie nebo celé účty. Jenže právě komunikace může být důležitým důkazem.

U závažnějších případů je proto vhodné nejprve uložit screenshoty, uživatelská jména, odkazy na profily, telefonní čísla, časy zpráv, žádosti o peníze nebo další důležité informace. Teprve potom má smysl uživatele blokovat, nahlašovat nebo účet případně rušit.

Na webu [E-Bezpečí pro rodiče](#) proto doporučujeme jednoduchý postup: nejprve zachovat klid, zajistit důkazy, následně problematický kontakt zablokovat a nahlásit a podle závažnosti situace zapojit další pomoc.

Rodič přitom nemusí být odborníkem na každou sociální síť nebo online hru. Důležité je vědět, že existují situace, které není nutné řešit samotný. U kyberšikany mezi spolužáky může být důležitá škola, u závažného vyhrožování, sexuálního nátlaku nebo vydírání může být na místě kontaktovat Policii ČR. V dalších případech mohou pomoci odborné poradenské služby.



Telefon není nepřítel

Je také důležité **nezaměňovat nástroj za příčinu problému**. Pokud se dítě stalo terčem vydírání přes WhatsApp, není problémem samotný WhatsApp. Pokud ho někdo obtěžuje v Robloxu, automatickým řešením nemusí být zákaz všech online her. A pokud kyberšikana probíhá prostřednictvím Instagramu, smazáním Instagramu nezmizí konflikt mezi spolužáky. **Technologie pouze vytváří prostředí, ve kterém k problému dochází.**

Mnohem důležitější je, aby dítě postupně získalo dovednosti, které dokáže použít napříč různými platformami. Mělo by umět rozpoznat nátlak, vědět, že nemusí odpovídat, umět komunikaci ukončit, zablokovat uživatele, uchovat důkazy a především vědět, komu se může svěřit.

To je také jeden z důvodů, proč jsme na E-Bezpečí připravili právě nový web e-bezpeci.cz/prorodice. Nechceme po rodičích, aby

dokonale znali každou aplikaci, kterou jejich děti používají. Mnohem důležitější je rozumět základním principům bezpečného chování a vědět, co dělat ve chvíli, kdy už problém nastane.

Dítě potřebuje vědět jednu věc dopředu

Možná nejdůležitější část prevence ale začíná ještě předtím, než se cokoli stane. **Dítě by mělo od rodiče dopředu vědět, že může přijít i s problémem, který samo způsobilo.**

Můžeme mu říct například:

„Kdyby se ti někdy na internetu něco pokazilo, přijd' za mnou. I když uděláš chybu. Nejdřív to spolu vyřešíme.“

To neznamená, že dítě nikdy nebude nést žádné důsledky svého chování nebo že rodič nebude nastavovat hranice. Znamená to pouze, že dítě ví, že **pomoc je dostupná i ve chvíli, kdy něco pokazilo**. Rodiče totiž nemohou být se svým dítětem 24 hodin denně. Nemohou vidět každou zprávu, každý herní chat ani každého člověka, se kterým dítě komunikuje. Mohou ale výrazně ovlivnit jednu zásadní věc: **zda za nimi dítě přijde ve chvíli, kdy se něco pokazí**. A právě proto může být klidná první reakce rodiče jedním z nejdůležitějších bezpečnostních nástrojů, které dítě v online světě má.

Pro E-Bezpečí
Kamil Kopecký