

# حرف زور، تحقیر، توهین... در اینترنت

۳۰۶

## مروری بر پدیده سایبربولینگ<sup>۱</sup> در میان نوجوانان و کودکان و راه‌های مقابله با آن

### مرضیه علوی

هفته پیش، نوشین هم به او مراجعه کرده بود تا در مورد تهدیدها و پیام‌هایی که از فرد ناشناسی می‌گرفت صحبت کند. از صحبت‌های نوشین می‌شد فهمید که فرستنده تهدیدها احتمالاً یکی از هم مدرسه‌های اوست ...

این روزها کودکان وقت زیادی را در دنیای دیجیتال صرف می‌کنند. با توجه به داده‌های مرکز آمار ایران ۸۹/۷ درصد ایرانیان تلفن همراه دارند و ضریب نفوذ اینترنت در ایران به ۲۳/۷ درصد رسیده است. با گسترش سریع

دسترسی به فناوری، کودکان هم بیش از پیش به فضای سایبری روی می‌آورند. طبق گزارش مریبان و فعالان عرصه علوم تربیتی، کودکان در دنیای دیجیتال وقت خود را عمدتاً برای بازی‌های برخط (آنلاین)، ارسال پیامک با تلفن همراه و فعالیت در شبکه‌های مختلف اجتماعی می‌گذرانند؛ این در حالی است که فناوری با تمامی فرصت‌های آموزشی خود می‌تواند بستر تهدیدآمیزی برای کودکان و نوجوانان باشد. آنچه دنیای امروز آن را به‌عنوان «سایبربولینگ» می‌شناسد معضلی جهانی است که دنیای مدرن با آن دست و پنجه نرم می‌کند. تهدید یا سوءاستفاده از همسن و سال‌ها و آزار آن‌ها از طریق اینترنت و تلفن همراه، نوع جدیدی از خشونت است که همراه با فناوری به دنیای ما وارد شده است.

پژوهش در حوزه سایبربولینگ در ایران در سال‌های اخیر به آرامی آغاز شده است و به تدریج

«وقتی رفتم تو اتاقش، زود مانیتور رایانه رو خاموش کرد. چند شبه تا دیروقت پای رایانه، خیلی تو خودشه، حرف نمی‌زنه؛ شب‌ها هم درست خوابش نمی‌بره...»

مادر یکی از دانش‌آموزان کلاس ششم امروز به مدرسه آمده است و درباره دخترش با خانم صابری صحبت می‌کند. خانم صابری به یاد نوشین، دانش‌آموز کلاس هفتم، می‌افتد. چند



برخی از مفاهیم آن به ادبیات علوم تربیتی وارد می‌شود. برای نمونه، پژوهشی که در سال ۱۳۹۱ روی ۳۰۰ دانش‌آموز دختر دوره راهنمایی در شهر تبریز صورت گرفته است نشان می‌دهد که ۵۵/۲ درصد این افراد سایبربولینگ را تجربه کرده‌اند. از طرف دیگر، نتایج یک سرشماری از معلمان نشان دهنده آن است که بیش از نیمی از آنان با مفهوم بولینگ آشنایی ندارند. پژوهش اخیر لزوم انجام پژوهش جامع‌تری درباره بولینگ در کشور را آشکار می‌سازد. در این نوشته سعی می‌شود با مروری بر مفهوم سایبربولینگ به زبان ساده، برخی از راهکارهای مواجهه با این پدیده نیز به اختصار بیان شود.

### سایبربولینگ چیست؟

«بولینگ» که در فارسی به «قلدری» ترجمه شده، به معنای سوءاستفاده هدفمند از قدرت جهت تحقیر دیگران است. در پدیده بولینگ یک یا چندین نفر، با هدف آزار دادن و به‌طور مکرر و تعمدی فرد یا گروه دیگری را مورد تهدید یا زورگویی قرار می‌دهند. قربانیان این پدیده عموماً از نظر جمعیت در اقلیت قرار دارند؛ مثلاً نوجوانانی که دچار بلوغ دیررس یا زودرس می‌شوند، مذهب یا قومیت متفاوت با هم‌کلاسی‌های خود دارند یا نسبت به متوسط هم‌کلاسی‌هایشان در سطح درسی بالاتر یا پایین‌تری هستند، احتمال بیشتری برای قربانی شدن (به تعبیری تو سری خور شدن) دارند. طبق مطالعات انجام شده، رابطه‌ای قوی بین بولینگ و خودکشی کودکان و نوجوانان وجود دارد. از این رو برنامه‌های متعددی برای پیشگیری از بولینگ در سطح ملی و در مدارس بسیاری از کشورهای دنیا در حال تدوین و اجراست.

بولینگ در شکل‌های مختلفی ظاهر می‌شود. به‌طور کلی بولینگ به دو نوع سنتی و سایبری تقسیم می‌شود. آنچه ما بولینگ سنتی می‌نامیم، آزار دادن یا تهدید به شکل رودرو می‌باشد. این شکل از بولینگ می‌تواند شامل اذیت و آزار فیزیکی یا کلامی باشد. دانش‌آموزی که به دلیل تفاوت در ظاهر، قومیت یا مذهب خود مرتب مورد آزارهای بدنی از جانب دیگر هم‌کلاسی‌هایش قرار می‌گیرد یا نوجوانی که تعدادی از دانش‌آموزان به او نام‌های مستعار و شرم‌آور می‌دهند قربانیان بولینگ سنتی هستند.

در سایبربولینگ، سوءاستفاده و تهدید و آزار با استفاده از فناوری‌هایی مانند تلفن همراه یا اینترنت اتفاق می‌افتد. گاهی تشخیص سایبربولینگ راحت است؛ برای مثال، فرزند ما پیام تهدیدآمیزی را روی تلفن همراه خود یا در صفحه فیس‌بوکش به ما نشان می‌دهد، اما همیشه این اتفاق نمی‌افتد و معمولاً شرایط پیچیده‌تر است. تحقیقات نشان می‌دهد که دختران در مقایسه با پسران بیشتر درگیر سایبربولینگ می‌شوند. در حالی که درصد پسرانی که در بولینگ سنتی، به خصوص در درگیری‌های فیزیکی، وارد می‌شوند از دختران بیشتر است.

### عوارض و آثار سایبربولینگ

یکی از تفاوت‌های اصلی سایبربولینگ با بولینگ سنتی، نداشتن محدودیت در مکان و زمان است. در واقع، فردی که قصد سوءاستفاده از قربانیان خود را دارد می‌تواند در تمام بیست و چهار ساعت و هر جایی هدف خود را تهدید کند. به علاوه، امکان ناشناس ماندن در سایبربولینگ، شناسایی فرد سوءاستفاده‌کننده را نسبت به بولینگ سنتی، عموماً پیچیده‌تر می‌کند.

### علائم هشدار دهنده سایبربولینگ

بسیاری از کودکان و نوجوانانی که درگیر سایبربولینگ شده‌اند، تمایلی به درمیان گذاشتن مشکل خود با والدین یا مربیان مدرسه ندارند. معمولاً قربانیان احساس شرم می‌کنند. گاهی هم از بازخورد والدین یا اولیای مدرسه می‌ترسند و سکوت را به درخواست کمک ترجیح می‌دهند. در زیر، برخی از علائم قربانیان سایبربولینگ در میان کودکان و نوجوانان را بر می‌شمیریم.

- 🔴 ناراحتی بارز در حین استفاده از اینترنت یا تلفن همراه یا پس از آن
- 🔴 حساسیت ویژه و مراقبت افراطی از اطلاعات شخصی خود در فضای اینترنتی یا تلفن همراه
- 🔴 کنار کشیدن از جمع‌های خانوادگی، جمع دوستان یا فعالیت‌های روزمره
- 🔴 افت فاحش تحصیلی
- 🔴 تغییر رفتار، اختلال در خواب و اشتها
- 🔴 واکنش عصبی در زمان گرفتن پیامک، ایمیل یا پیغام دیجیتالی
- 🔴 طفره رفتن از هرگونه بحث درباره فعالیت‌های مرتبط با رایانه یا تلفن همراه.

«بولینگ» که در برخی از نوشته‌های فارسی به «قلدری» ترجمه شده است، به معنای سوءاستفاده هدفمند از قدرت جهت تحقیر دیگران است

## کمک به فرد قربانی سایبربولینگ:

- حمایت از او
- مسدود کردن ایمیل یا پیامک تهدید کننده
- محدود کردن دسترسی به فناوری
- حضور در دنیای بر خط (آنلاین) فرد قربانی
- آموزش ایجاد امنیت در اینترنت

## چگونه به فرزند یا دانش آموز خود کمک کنیم؟

اگر کودک خود را قربانی بولینگ (از هر نوعی) یافتیم، در گام اول حمایت خود را به او نشان دهیم. صحبت کردن در مورد تجربه‌های مشابه که از دوران کودکی خود داریم، می‌تواند در کودک ما، به‌عنوان کسی که تنها قربانی بولینگ نیست، آرامش ایجاد کند.

اگر فرزندمان درباره احساس خود صحبت کند، گام مؤثری برداشته‌ایم. به او بفهمانیم که مورد سوءاستفاده قرار گرفتن، تقصیر او نیست. به او اطمینان بدهیم که برای یافتن یک راه‌حل مؤثر با هم تلاش می‌کنیم. خوب است با کسی در مدرسه (مثلاً مشاور تربیتی یا معلم فرزندمان) نیز صحبت کنیم.

کودک خود را متقاعد کنیم که از پاسخ دادن به تهدیدهای دریافتی در فضای دیجیتال خودداری کند. به او یادآوری کنیم که پاسخ دادن مانند ریختن بنزین روی آتش است و شرایط را بدتر می‌کند. در عین حال، از او بخواهیم که برای پیگیری مسئله، پیام‌ها، تصاویر یا پیامک‌های دریافتی را جایی ذخیره کند. به‌علاوه از راهکارهای زیر نیز بهره بگیریم:

• **مسدود کردن:** مسدود کردن ایمیل یا پیامک یا حساب کاربری فرد تهدید کننده در بسیاری از ابزارها مانند تلفن همراه یا شبکه‌های اجتماعی امکان‌پذیر است. این روش‌ها را بدانیم و در صورت لزوم به کودک خود نیز آموزش دهیم.

• **محدود کردن دسترسی به فناوری:** شاید این راه چندان مطلوب کودکان شیفته دنیای فناوری نباشد. گاهی مقاومت در برابر وسوسه ورود به سایت‌های بازی ناامن یا تالارهای گفت‌وگو برای کودکان سخت است. متخصصان توصیه می‌کنند که یک محل عمومی را در خانه به‌عنوان

محل استفاده فرزندان از کامپیوتر قرار دهیم و محدودیت‌هایی را نیز برای استفاده از تلفن همراه یا سایت‌های مورد بازدید وضع کنیم. برای فرزندان کم‌سن‌تر گاهی می‌توان از قفل تلفن‌های همراه یا از فیلتر کردن سایت‌های اینترنتی استفاده کرد. اطلاعات خود از این روش‌ها را به روز کنیم.

• **با دنیای برخط (آنلاین) کودکان خود آشنا شویم:** در شبکه‌های اجتماعی، در حلقه دوستان فرزند خود قرار بگیریم. البته پس از این دوستی از طرح نصیحت بر روی صفحه شخصی فرزند خود بپرهیزیم! به‌صورت هوشمندانه و نامحسوس فضای صفحه شخصی فرزند خود را روی شبکه‌های مجازی پیگیری کنیم.

• **روش‌های ایجاد امنیت در اینترنت را بیاموزیم و به کودک خود نیز آموزش دهیم:** به کودک خود یادآوری کنیم که اینترنت مکانی عمومی است و اگر دوست ندارد از عکس یا اطلاعات شخصی او سوءاستفاده شود، باید روش‌های امن کاربری اینترنتی را فراگیرد. علاوه بر این، اطلاعات شخصی خود را که دوست ندارد دیگران به آن دسترسی داشته باشند، روی شبکه‌های اجتماعی قرار ندهد. او باید بداند که گذرواژه ایمیل یا شبکه‌های مجازی کاملاً شخصی است و آن‌ها را به نزدیک‌ترین دوستان خود نیز نباید بدهد. ما نیز به‌عنوان مربی، در صورتی که مدرسه‌مان مجهز به سایت کامپیوتر است، به دانش‌آموزان یادآوری کنیم که در صورت ورود به ایمیل یا حساب کاربری شخصی خود، در پایان کار با رایانه از خروج از این صفحات مطمئن شوند.

## وقتی خود تهدیدکننده، فرزند یا دانش آموز ماست... آن روی سکه، زمانی

است که فرزند یا دانش آموز ما نه تنها قربانی تهدیدات نیست بلکه خود فرستنده پیام‌های تهدیدآمیز است. البته کشف این موضوع بسیار ناراحت کننده است ولی اقدام عملی در اسرع وقت اهمیت بسیار دارد.

ریشه بولینگ، کمبود توان همدلی فرد مهاجم است. فردی که به‌عنوان قلدر وارد چرخه بولینگ می‌شود، به سختی می‌تواند خود را به‌جای دیگران بگذارد و از منظر دیگران هم مسائل را ببیند. پس برای درمان ریشه‌ای این مسئله باید به سراغ تقویت حس همدلی در افراد برویم.

بسیاری از کودکان و نوجوانانی که درگیر سایبربولینگ شده‌اند، تمایلی به درمیان گذاشتن مشکل خود با والدین یا مربیان مدرسه ندارند. معمولاً قربانیان احساس شرم می‌کنند. گاهی هم از بازخورد والدین یا اولیای مدرسه می‌ترسند و سکوت را به درخواست کمک ترجیح می‌دهند



## مطالعه بیشتر

این نوشته به نوعی معرفی یک موضوع گسترده در حوزه «آموزش صلح» است. اگر مایل به افزایش اطلاعات خود در این زمینه هستید، می‌توانید این کتاب خوب فارسی را مطالعه کنید. قلدر، توسری خور و تماشاچی، نوشته کلوروسوباربارا، ترجمه مرجان فرجی، نشر جوانه رشد.

همچنین در این زمینه منابع متعدد، شامل کتاب یا مقاله‌های پژوهشی نیز به زبان انگلیسی وجود دارند. سایت‌های زیر هم می‌توانند اطلاعات رایگانی را به زبان انگلیسی در اختیار علاقه‌مندان قرار دهند:

<http://cyberbulling.org>

<http://www.nobully.org>

<http://www.bullyingstatistics.org>

## \* پی‌نوشت‌ها

### 1. Cyberbullying

در تألیفات و ترجمه‌های محدود در این حوزه، بولینگ اکثراً به «قلدری» ترجمه شده است اما برخی از متخصصان فارسی زبان معتقدند که «قلدری»، معنای بولینگ و جامعیت آن را ندارد و بهتر است همان واژه بولی را با تعریف تخصصی آن در زبان فارسی به کار برد.

## \* منابع

۱. بیرامی، منصور؛ هاشمی، تورج؛ فتحی آذر؛ اسکندر و علایی پروانه. (۱۳۹۱). «قلدری سنتی و سایبری در نوجوانان دختر مدارس راهنمایی: نقش کیفیت ارتباط معلم - دانش‌آموز» فصلنامه روان‌شناسی تربیتی، شماره بیست و ششم.

۲. اسماعیل شبیری، مصطفی ولی‌پور و محمدعلی مظاهر. (۱۳۹۳). «بررسی تفاوت قلدری ادراک شده از نظر دانش‌آموزان و مسئولان مدارس». ششمین کنگره بین‌المللی روان‌پزشکی کودک و نوجوان. <http://kidshealth.org>

۴. آیا بچه‌ها را در خیابان اینترنت رها کنیم؟ (۱۳۸۲) کتاب ماه کودک و نوجوان. <http://www.rahmandoost.org/textmosahebeha/aya%20bacheha%20ra%20dar%20khiyabane%20internet%20raha%20konim.pdf>

5. Cash, Scotty J., and Jeffrey A. Bridge. (2009) Epidemiology of youth suicide and suicidal behavior. Current opinion in pediatrics 5:613-21.

6. Yang A., Salmivalli C. (2013) Different forms of bullying and victimization: Bully-victims versus bullies and victims. European Journal of Developmental Psychology 10, no. 738-6:723.

با فرزند یا دانش‌آموز خود در مورد عملکرد او و تأثیر منفی آن روی دیگران صحبت کنیم. و تفاوت طنز با تهدید و آزار دادن دیگران را برایش تشریح کنیم. به علاوه، به کودک خود یادآوری کنیم که بهره‌مندی از تلفن همراه یا کامپیوتر یک مزیت است. پس برای استفاده از این امکانات ویژه باید رفتار مناسب را هم آموخت. همچنین در صورتی که فرزند ما قرار است از تلفن همراه به‌عنوان وسیله‌ای جهت تماس‌های اضطراری استفاده کند، بهتر است به او یادآوری کنیم که این تلفن صرفاً برای موارد اضطراری در دسترس اوست.

گاهی فرزند یا دانش‌آموز ما مشکل حادی در ارتباط با دیگران دارد. در این صورت، مراجعه به مشاور شاید گزینه منطقی‌تری باشد. آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی به کودکان و نوجوانان از طریق مشاوره تخصصی امکان‌پذیر است. مسلماً افزایش توان دیگرپذیری در کودکان، خطر تبدیل آن‌ها به قلدران حرفه‌ای را کاهش می‌دهد.

در نهایت، از نقش مؤثر خود در مقام الگو غافل نشویم و رفتارهای صحیح در دنیای دیجیتال را به شکل عملی به نسل جدید بیاموزیم.

## نقش مدارس در پیشگیری از بولینگ

در حال حاضر برنامه‌های پیشگیری از بولینگ در بسیاری از مدارس دنیا اجرا می‌شود. سیاست‌های مشخصی که در این مدارس یا نظام‌های آموزشی پیگیری می‌شود به‌طور آشکار شیوع بولینگ را کاهش داده است. طرح موضوع از جانب مدرسه و برخورد قاطع با افراد قلدر گام اول در این برنامه‌هاست. دانش‌آموزان باید قانع شوند که فاش کردن موارد بولینگ که در مدرسه اتفاق می‌افتد، اشتباه نیست. از طرفی، دانش‌آموزان باید از واکنش مؤثر مسئولان مدرسه در چنین شرایطی مطمئن باشند. به خصوص کودکانی که قربانی بولینگ شده‌اند به حمایت اولیای مدرسه نیاز دارند تا بتوانند عزت‌نفس خود را دوباره به دست آورند. برگزاری جلسات و کلاس‌های مهارت‌های اجتماعی مانند همدلی، مهارت حل اختلاف و دیگرپذیری از دیگر وظایف مدرسه است. آموختن این مهارت‌ها، فضای آرام‌تری در مدرسه ایجاد می‌کند که خود در بالارفتن بازدهی مدارس نقش مؤثری دارد.



مسئلاً افزایش توان دیگرپذیری در کودکان، خطر تبدیل آن‌ها به قلدران حرفه‌ای را کاهش می‌دهد