Ośrodek Rozwoju Kompetencji Edukacyjnych

FUNDACJA Mentalnie równi

MÓW DO MNIE #TokTuMi

Hejt rówieśniczy w szkole

rozpoznawanie, reagowanie i profilaktyka

Autorka artykułu:

Ewelina Przywara – Wiśniewska
psycholog dzieci i młodzieży, pedagog, Fundacja Mentalnie Równi

Z perspektywy młodych ludzi hejt rówieśniczy nie jest jedynie problemem języka, pojedynczych przykrych komentarzy ani zjawiskiem ograniczonym do internetu. To doświadczenie, które realnie obciąża funkcjonowanie emocjonalne, zdrowotne i edukacyjne uczniów, a w części przypadków może prowadzić także do myśli o charakterze samobójczym. Dane z raportu kampanii "Zatrzymaj hejt, nadawaj dobro", realizowanej przez Fundację Mentalnie Równi i DHL eCommerce Polska, pokazują, że młodzież szczególnie dotkliwie odczuwa te formy przemocy, które podważają jej poczucie bezpieczeństwa, przynależności oraz wartość w oczach grupy rówieśniczej.

Dla dzieci i nastolatków granica między relacjami offline i online często się zaciera. Hejt może rozpocząć się w klasie lub na korytarzu, a następnie być kontynuowany po lekcjach - na grupie klasowej, w mediach społecznościowych czy w grach online. W badaniu ewaluacyjnym kampanii "Zatrzymaj hejt - nadawaj dobro" 28,2% uczniów wskazało szkołę, a 24,2% media społecznościowe jako miejsce występowania hejtu, zaś 75,4% badanych było świadkami agresji rówieśniczej. Dlatego sytuacje cyfrowe, które wpływają na bezpieczeństwo ucznia i relacje w klasie, wymagają reakcji szkoły.

FORMY HEJTU

Wśród najbardziej rozpowszechnionych, a zarazem szczególnie dotkliwych form agresji przywołany raport wskazuje wyśmiewanie i krytykowanie wyglądu, którego doświadczyło aż 58% badanych, a 56% uczniów zgłosiło, że otrzymało nieprzyjemne wiadomości w sieci. Są to formy przemocy, które łatwo bywają bagatelizowane przez dorosłych jako żarty i typowe zachowania współczesnych nastolatków. Dla młodej osoby mogą jednak stanowić powtarzalny komunikat, który mówi "nie pasujesz" i "jesteś niewystarczający".

Szczególnie szkodliwa jest krytyka wyglądu - w okresie dorastania sposób ubierania się, masa ciała, cechy fizyczne czy ekspresja płciowa często stają się elementami silnie związanymi z poczuciem akceptacji, a publiczne komentarze, memy, przerabianie zdjęć, porównywanie lub wyśmiewanie mogą utrwalać wstyd, samokrytycyzm i lęk przed oceną społeczną.

Hejt w przestrzeni internetowej ma dodatkową specyficzną właściwość - może docierać do ucznia wielokrotnie, o każdej porze dnia i nocy i z różnych źródeł.

Treść może zostać udostępniona, skopiowana, przesłana dalej lub skomentowana przez kolejne osoby, co w konsekwencji staje się trudniejsze do przerwania, a uczeń może mieć poczucie, że całkowicie stracił kontrolę nad sytuacją. Hejt w szkole nie zawsze przyjmuje formę jawnej agresji. Może być ukryty w wykluczaniu, pozornie neutralnych komentarzach, gestach lub aktywności na czatach klasowych. Dlatego warto zwracać uwagę nie tylko na pojedyncze incydenty, lecz także na pozycję ucznia w grupie i nagłe zmiany w jego funkcjonowaniu.

NOWE FORMY HEJTU

Nowe formy hejtu wyrastają z tych samych mechanizmów co formy tradycyjne - potrzeby dominacji, zdobywania uznania grupy, rozładowania napięcia kosztem słabszej osoby lub testowania granic. Różni je natomiast skala, szybkość rozpowszechniania i trudność w zatrzymaniu treści.

Do najczęstszych przejawów należą:

- obraźliwe wiadomości prywatne i komentarze pod postami;
- publikowanie kompromitujących zdjęć, nagrań lub zrzutów ekranu bez zgody;
- tworzenie memów, przeróbek zdjęć, fałszywych profili i kont podszywających się pod ucznia;
- ośmieszanie na grupach klasowych i w komunikatorach;
- celowe wykluczanie z grup online, wspólnych czatów, serwerów lub rozgrywek;
- masowe reagowanie pogardliwymi emotikonami, komentarzami lub udostępnieniami;
- rozpowszechnianie plotek i kompromitujących materiałów;

Dane z raportu jednoznacznie wskazują, że kontakt cyfrowy jest dziś jednym z głównych kanałów agresji rówieśniczej, a nie jedynie dodatkiem do relacji toczących się w świecie rzeczywistym.

DLACZEGO HEJT ONLINE JEST TAK OBCIĄŻAJĄCY?

Treść opublikowana w internecie może zostać skopiowana, przesłana dalej i ponownie wykorzystana przez kolejne osoby. Nawet po usunięciu pierwotnego materiału uczeń może nie wiedzieć, kto go widział, zapisał lub nadal rozpowszechnia. To poczucie utraty kontroli sprawia, że hejt online może być szczególnie obciążający.

Dodatkowo treści wywołujące silne emocje - oburzenie, śmiech lub pogardę - łatwo przyciągają uwagę i szybko się rozchodzą. Reakcje innych osób, takie jak udostępnienia, komentarze, lajki czy milczenie, mogą wzmacniać poczucie osamotnienia osoby doświadczającej hejtu i utwierdzać sprawcę w przekonaniu, że grupa akceptuje przemoc.

Szkoła nie musi rozstrzygać, czy do zdarzenia doszło wyłącznie na jej terenie, aby podjąć działanie wychowawcze i ochronne. Jeżeli konflikt, hejt lub cyberprzemoc wpływają na dobrostan ucznia, relacje klasowe, poczucie bezpieczeństwa lub przebieg nauki, stają się także sprawą społeczności szkolnej.

DLACZEGO DZIECI HEJTUJĄ

- **Hejt jako sposób zdobywania pozycji** - ośmieszanie innych może przynosić sprawcy uwagę, uznanie rówieśników, reakcje w mediach społecznościowych lub poczucie przynależności do dominującej grupy. Bywa także sposobem na uniknięcie roli osoby słabszej czy zagrożonej wykluczeniem. Za pozorną pewnością siebie może stać kruche poczucie własnej wartości i silna potrzeba potwierdzania swojej pozycji. Dewaluowanie innych daje wtedy krótkotrwałe poczucie kontroli i przewagi.

- **Trudności emocjonalne i wzorce z otoczenia** - hejt może być impulsywną, niekonstruktywną próbą poradzenia sobie ze złością, zazdrością, wstydem, napięciem lub poczuciem odrzucenia. Nie każdy uczeń stosujący przemoc słowną doświadcza poważnych trudności psychicznych, jednak takie zachowanie powinno skłaniać dorosłych do analizy nie tylko jego konsekwencji, ale też niezaspokojonych potrzeb, deficytów emocjonalnych i społecznych oraz sposobów radzenia sobie z emocjami. Dzieci uczą się komunikacji przede wszystkim przez modelowanie (obserwację). Gdy w domu, grupie rówieśniczej, mediach lub przestrzeni publicznej obecne są wyzwiska, pogarda, etykietowanie i ośmieszanie, agresywny język może zostać uznany za normę.

- **Internet obniża próg reakcji** - komunikacja online może ułatwiać zachowania, na które uczniowie nie zdecydowaliby się w bezpośrednim kontakcie. Dystans od odbiorcy, szybkie publikowanie treści, ograniczony wgląd w jego emocje oraz pozorne poczucie anonimowości mogą osłabiać empatię i hamowanie impulsów.

- **Brak kompetencji i presja rywalizacji** - sama informacja, że hejt jest niedopuszczalny, nie wystarcza. Uczniowie potrzebują praktycznych kompetencji - rozpoznawania narastających emocji, zatrzymywania impulsywnych reakcji, wyrażania złości bez przemocy, dostrzegania perspektywy drugiej osoby, przeciwstawiania się presji grupy oraz podejmowania działań naprawczych po wyrządzeniu krzywdy. Równie ważna jest edukacja cyfrowa, która uczy, że komentarz, zrzut ekranu, udostępnienie mema lub reakcja emotikoną są realnym działaniem wobec drugiej osoby

SKUTKI HEJTU RÓWIEŚNICZEGO SĄ WAŻNIEJSZE NIŻ INTENCJA SPRAWCY

Dane zebrane wśród uczniów pokazują, że najbardziej szkodliwym wymiarem hejtu są jego konsekwencje, a nie deklarowana przez sprawcę intencja. Młodzież wskazywała przede wszystkim na pogorszenie nastroju (17,66% odpowiedzi) oraz niechęć do chodzenia do szkoły (14,42% uczniów). Oznacza to, że hejt może bezpośrednio osłabiać gotowość do uczestniczenia w życiu szkolnym, uczenia się, budowania relacji i korzystania z dostępnego wsparcia. Uczniowie deklarowali także dolegliwości somatyczne i wzmożone napięcie, takie jak bóle brzucha, (11,76%), czy dolegliwości psychiczne w postaci napadów lęku (8,55%). W praktyce szkolnej sygnały te mogą przybierać postać częstych nieobecności, spóźnień, wycofania z aktywności, trudności z koncentracją, płaczu, drażliwości, nagłego spadku wyników lub wielokrotnych wizyt u pielęgniarki szkolnej.
Szczególnie alarmujące jest to, że 7,46% uczniów wskazało chęć zrobienia sobie krzywdy jako skutek agresji rówieśniczej. Każdą wypowiedź dziecka o samouszkodzeniu, śmierci, "zniknięciu" lub braku sensu życia należy potraktować poważnie, ocenić jego bieżące bezpieczeństwo i niezwłocznie włączyć pomoc specjalistyczną oraz rodziców lub opiekunów. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia nie należy zostawiać ucznia samego i konieczne jest uruchomienie pilnej pomocy.

Inne skutki, które może wywołać długotrwały hejt rówieśniczy, to:

- obniżenie poczucia własnej wartości - hejt może obniżać poczucie własnej wartości i prowadzić do wstydu, poczucia bycia gorszym oraz przekonania, że zasługuje się na odrzucenie.

- objawy emocjonalne i lękowe - hejt może wywoływać u dziecka niepokój, smutek, napięcie, drażliwość, wycofanie lub pozorną obojętność. Warto zwracać uwagę na stałe zamartwianie się, lęk przed szkołą, kontaktem z konkretnymi osobami czy sprawdzaniem telefonu. Możliwym sygnałem są również zaburzenia snu: trudności z zasypianiem, wybudzenia, koszmary i przewlekłe zmęczenie. Nocne korzystanie z telefonu może czasem wynikać z obawy przed kolejnymi wiadomościami lub komentarzami, a nie wyłącznie z nadmiernego używania technologii.

- zmiany w zachowaniu, relacjach i funkcjonowaniu szkolnym – hejt może prowadzić do wycofania z relacji, unikania szkoły i aktywności, pogorszenia koncentracji oraz wyników w nauce. Uczeń może izolować się, reagować rozdrażnieniem na pytania o klasę, częściej opuszczać zajęcia lub ukrywać aktywność w telefonie. Mogą pojawić się również bóle głowy i brzucha, nudności, zmęczenie, zaburzenia snu lub apetytu. Szczególnej uwagi wymaga nagła, utrzymująca się zmiana funkcjonowania, zwłaszcza gdy łączy się z napięciem i wycofaniem społecznym.

- ryzyko samouszkodzeń i kryzysu – długotrwały hejt może prowadzić do bezradności, osamotnienia i utraty nadziei, a w części przypadków także do samouszkodzeń lub myśli samobójczych. Każdą wypowiedź dziecka o chęci zrobienia sobie krzywdy, śmierci, "zniknięciu" czy braku sensu życia należy traktować poważnie. Nie należy zostawiać ucznia samego ani obiecywać pełnej tajemnicy. Priorytetem jest spokojna rozmowa bez oceniania, zapewnienie bezpieczeństwa, powiadomienie rodziców lub opiekunów oraz szybkie włączenie specjalistycznej pomocy. W razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy zadzwonić pod numer 112. Dziecko lub nastolatek może też całodobowo skorzystać z Dziecięcego Telefonu Zaufania RPD: 800 12 12 12 lub czatu na stronie Rzecznika Praw Dziecka.

DLACZEGO OFIARY HEJTU MILCZĄ

Cisza, lęk i poczucie niewysłuchania

Jednym z najbardziej szkodliwych związanych z doświadczaniem hejtu jest milczenie, które pozwala mu trwać. Raport pokazuje, że 44% uczniów nie zgłaszało hejtu, ponieważ uznało, że sytuacja "nie była poważna", zaś 20% milczało ze strachu. Dane te mogą świadczyć o normalizacji agresji, obawie przed odwetem, braku wiary w skuteczność pomocy dorosłych lub przekonaniu, że zgłoszenie pogorszy sytuację.

Co szczególnie ważne, tylko 33% młodych osób, które zdecydowały się poprosić o pomoc, czuło się wysłuchanych.

To wynik, który powinien skłonić kadrę pedagogiczną i specjalistów szkolnych do refleksji nie tylko nad procedurą reagowania, lecz także nad jakością pierwszego kontaktu z uczniem. To czego dziecko potrzebuje w momencie zgłoszenia przemocy rówieśniczej, to przede wszystkim poczucia, że dorosły traktuje jego słowa poważnie, nie obwinia go i podejmuje adekwatne, uzgodnione z nim działania.

Dlaczego osoby doświadczające hejtu milczą?

Milczenie dziecka nie oznacza, że sytuacja jest błaha ani że pomoc nie jest potrzebna. Może wynikać z obawy przed odwetem, wstydu, poczucia winy, lęku przed utratą relacji lub przekonania, że dorośli nie zareagują skutecznie

a) "Jeśli powiem, będzie jeszcze gorzej"

Uczeń może nie zgłaszać hejtu z obawy przed odwetem, ośmieszeniem, wykluczeniem lub nasileniem przemocy - szczególnie online, gdzie treści można szybko udostępniać dalej. Zgłoszenie problemu może być dla dziecka ryzykiem utraty kontroli nad sytuacją. Zamiast pytać: "Dlaczego wcześniej nie powiedziałeś?", warto powiedzieć: "Dobrze, że mi o tym mówisz. To nie twoja wina. Razem ustalimy jak zadbać o twoje bezpieczeństwo."

b) Wstyd, poczucie winy i bagatelizowanie

Dziecko doświadczające hejtu może uwierzyć, że zasłużyło na krzywdzące traktowanie, a następnie bagatelizować przemoc jako "żart" lub coś nieistotnego. Nie oznacza to braku cierpienia, wręcz przeciwnie - może to świadczyć o wstydzie, normalizacji agresji albo trudnościach w nazwaniu własnego doświadczenia. Sygnałami wymagającymi spokojnej rozmowy są m.in. komunikaty: "wszyscy się śmieją", "nikt mnie nie lubi", "nie chcę tam iść", "to nieważne" lub "nie pytaj".
Warto dopytywać bez presji, przesłuchiwania i oceniania.

c) *"Dorośli i tak nie zrozumieją"*

Dziecko może milczeć, jeśli nie ufa dorosłym lub wcześniej nie otrzymało pomocy. Pierwsza reakcja nauczyciela, specjalisty czy rodzica ma kluczowe znaczenie! Bagatelizowanie problemu może zniechęcić ucznia do ponownego szukania wsparcia. Zamiast mówić: "To tylko internet" lub "Nie przejmuj się", warto najpierw uznać doświadczenie dziecka: "Widzę, że to dla ciebie trudne. Masz prawo czuć się zraniony/a. Nikt nie powinien cię tak traktować."

d) *Lęk przed utratą miejsca w grupie*

Uczeń może nie zgłaszać hejtu z obawy przed całkowitym wykluczeniem, utratą relacji lub odwetem ze strony popularnej osoby czy grupy. Czasem próbuje chronić nawet krzywdzącą relację, ponieważ wydaje mu się, że alternatywą jest samotność. Dlatego pomoc szkoły nie powinna ograniczać się do rozmowy ze sprawcą i konsekwencji. Należy także zadbać o społeczne bezpieczeństwo ucznia - jego relacje w klasie, dostęp do wspierających rówieśników, bezpieczeństwo w czasie przerw i ochronę przed odwetem.

e) *Bezsilność i trudność w nazwaniu przemocy*

Uczeń może milczeć, gdy wyzwiska, ośmieszanie, wykluczanie z komunikatorów lub pogardliwe komentarze stały się w grupie normą albo są przedstawiane jako żart. Trudniej rozpoznać przemoc także wtedy, gdy przeplata się ona z okresami pozornej życzliwości. Długotrwały hejt, zwłaszcza przenoszący się między szkołą i internetem, może wywoływać bezsilność. Dziecko może nie wiedzieć, jak zabezpieczyć dowody, komu zaufać ani gdzie uzyskać pomoc. Dlatego profilaktyka powinna uczyć rozróżniania konfliktu, żartu i przemocy oraz wskazywać konkretne, dostępne źródła wsparcia.

Co pomaga przerwać milczenie?

Uczeń chętniej zgłosi hejt, gdy wie, że dorosły go wysłucha, nie obwini i uprzedzi o kolejnych krokach, z wyjątkiem sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia. Szkoła powinna jasno komunikować, że zgłoszenie przemocy nie jest "donoszeniem", lecz sposobem dbania o bezpieczeństwo.

WCZESNE ROZPOZNAWANIE HEJTU

Reagowanie na subtelne sygnały

Wczesne rozpoznawanie hejtu wymaga uważności na zmiany w funkcjonowaniu ucznia oraz na dynamikę relacji w klasie. Pierwszym sygnałem nie musi być wyzwisko usłyszane przez nauczyciela ani wiadomość pokazana przez ucznia. Częściej są nim drobne, powtarzające się zmiany, takie jak izolowanie się podczas przerw, rezygnacja z aktywności klasowych, niechęć do pracy w grupach, wycofanie z kontaktów, nagłe spadki nastroju, częstsze spóźnienia lub nieobecności.

Szczególnej uwagi wymaga uczeń, który:

- regularnie zostaje sam podczas przerw, wyjść klasowych lub pracy zespołowej;
- milknie, gdy pojawiają się określone osoby albo temat dotyczący klasy;
- staje się wyraźnie napięty po otrzymaniu wiadomości lub sprawdzeniu telefonu;
- unika lekcji, zajęć dodatkowych, wyjazdów i wydarzeń klasowych;
- zgłasza bóle brzucha, głowy lub ogólne złe samopoczucie, zwłaszcza przed szkołą;
- nagle przestaje uczestniczyć w dotychczas ważnych dla siebie relacjach i aktywnościach.

Dla kadry pedagogicznej alarmujący powinien być wzorzec: utrzymujące się trudności, wyraźna zmiana względem wcześniejszego funkcjonowania oraz współwystępowanie wycofania, napięcia i problemów szkolnych.

Obserwacja relacji, nie tylko zachowań

Wczesne rozpoznanie hejtu wymaga patrzenia nie tylko na pojedynczego ucznia, lecz także na układ relacji w klasie. Warto obserwować, kto decyduje o normach grupy, kto inicjuje żarty czy komentarze, kto dołącza do żartów, a kto pozostaje biernym świadkiem. Hejt często nie odbywa się w obecności dorosłych lub przyjmuje formy trudne do uchwycenia: spojrzenia, wymowne milczenie, gesty, wykluczanie z grupy, komentarze pod pozorem żartu czy aktywność na czatach klasowych.

W praktyce nauczycielskiej pomocne są zwłaszcza obserwacje:

- podczas pracy w parach i grupach - kto jest pomijany, wybierany jako ostatni, a kto jako pierwszy
- na przerwach, w szatni, stołówce, podczas wyjść i wycieczek - czyli tam, gdzie nadzór dorosłych jest mniejszy;
- podczas odpowiedzi na forum klasy - czy pojawia się wyśmiewanie, komentarze, przedrzeźnianie lub lekceważące reakcje;
- w klasowej przestrzeni online - sytuacje wykluczenia z grupy klasowej, rozpowszechnianie memów, screenów lub plotek.

Istotne jest także zauważanie biernej publiczności - raport wskazuje, że około połowa młodych osób pozostaje biernymi świadkami hejtu, a ich brak reakcji może wzmacniać poczucie przyzwolenia po stronie sprawcy. Dlatego diagnoza sytuacji powinna dotyczyć także tego jak reaguje grupa i co sprawia, że przemoc nie zostaje przerwana.

Zbieranie informacji w zespole

Jednej osobie ciężko jest uchwycić cały obraz sytuacji. Wychowawca może zauważyć zmianę w relacjach, nauczyciel przedmiotów wycofanie z aktywności podczas lekcji, pedagog lub psycholog wzrost napięcia albo zgłoszenie od ucznia, a rodzic problemy ze snem, apetytem czy niechęć do szkoły. Dlatego tak ważna i potrzebna jest sprawna wymiana informacji pomiędzy osobami z całego środowiska dziecka.

Warto, aby po zauważeniu sygnałów wychowawca lub specjalista:

- Zebrał fakty od nauczycieli uczących klasę - co, gdzie, kiedy i w obecności kogo się wydarzyło;
- Porozmawiał indywidualnie z uczniem w spokojnych warunkach, bez obecności rówieśników i bez wymuszania natychmiastowego ujawnienia szczegółów.
- Zasięgnął perspektywy innych uczniów, pamiętając, że rozmowy nie mogą przerodzić się w publiczne dochodzenie ani konfrontowanie osoby doświadczającej przemocy ze sprawcą'
- Włączył pedagoga, psychologa szkolnego oraz (adekwatnie do sytuacji) rodziców lub opiekunów, z zachowaniem troski o bezpieczeństwo dziecka i ochronę przed odwetem.

Pytania pomocne w rozmowie z uczniem powinny być konkretne, ale nieoskarżające: *"Jak się czujesz w swojej klasie?", „Jak/Z kim zazwyczaj spędzasz przerwy?", "Czy jest ktoś, z kim nie masz dobrych relacji?", "Czy coś niepokojącego dzieje się na grupie klasowej?", "Czy zdarzyło się, że ktoś publikował lub udostępniał treści, które były dla kogoś krzywdzące?"*. Ważniejsze od uzyskania od ucznia wszystkich odpowiedzi jest pokazanie mu, że dorosły widzi, że coś się dzieje, jest gotowy go wysłuchać i pomóc mu w taki sposób, aby nie pogorszyć jego sytuacji.

Wczesne wykrywanie hejtu nie jest wyłącznie zadaniem interwencyjnym, jest częścią codziennej profilaktyki, na którą powinno składać się budowanie relacji z uczniami, regularne rozmowy o atmosferze w klasie, tworzenie bezpiecznych kanałów zgłaszania i regularne zajęcia tematyczne.
To wszystko ma tak duże znaczenie także dlatego, że młodzież nie zawsze wierzy, iż dorośli rozumieją skalę problemu. Na pytanie dotyczące tego, czy dorośli mają świadomość o skali hejtu rówieśniczego 34,4% badanych odpowiedziało "trudno powiedzieć", a ponad 25% uznało, że dorośli raczej nie rozumieją doświadczeń młodzieży związanych z hejtem. Uważna obecność dorosłych, znajomość dynamiki klasy i odpowiednie reagowanie na pierwsze sygnały są więc często ważniejsze niż najbardziej rozbudowana procedura uruchamiana dopiero wtedy, gdy kryzys osiągnie poważne rozmiary.

JAK REAGOWAĆ NA HEJT - PROCEDURA SZKOLNA

Reakcja szkoły powinna być szybka, spokojna i konsekwentna: zatrzymać przemoc, zadbać o bezpieczeństwo ucznia, udokumentować fakty, uruchomić wsparcie i działania wychowawcze, a następnie monitorować sytuację.

1. **Natychmiast zatrzymać i nazwać** - na hejt powinien reagować każdy pracownik szkoły. Reakcja powinna być krótka, stanowcza i pozbawiona publicznego zawstydzania. W sytuacji zagrożenia należy rozdzielić uczniów i zapewnić wsparcie osobie doświadczającej przemocy. Nie należy prowadzić mediacji na gorąco, wymagać konfrontacji czy "godzenia się".

2. **Udokumentować sytuację** - dokumentacja nie jest formalnością, lecz podstawą rzetelnego rozpoznania sytuacji, planowania działań i monitorowania, czy przemoc była jednorazowa i czy została skutecznie zatrzymana. Należy sporządzić notatkę służbową możliwie szybko po uzyskaniu informacji, opierając ją na faktach, a nie interpretacjach.

W dokumentacji warto odnotować:

- datę, godzinę i miejsce zdarzenia lub moment ujawnienia informacji;
- osoby zaangażowane, świadków oraz pracowników szkoły podejmujących interwencję;
- konkretny opis zachowania lub treści (wypowiedziane słowa, opis screenów, rodzaj gróźb, sposób wykluczenia);
- kontekst - czy zdarzenie miało miejsce jednorazowo, czy może być elementem powtarzającej się sytuacji;
- informacje o materiałach cyfrowych, w tym screenach, linkach, nazwach kont, wiadomościach, nagraniach lub zdjęciach;
- podjęte działania oraz ustalenia dotyczące kolejnych kroków.

W przypadku hejtu online należy zabezpieczyć dowody przed usunięciem treści - wykonać zrzuty ekranu z widoczną datą, nazwą konta, treścią i (jeśli to możliwe) adresem materiału. Nie należy przekazywać takich materiałów między uczniami ani publikować ich na potrzeby działań wychowawczych.
Dokumentacja powinna być przechowywana zgodnie z wewnętrznymi zasadami szkoły i przepisami dotyczącymi ochrony danych.

3. **Wesprzeć osobę doświadczającą hejtu** - pierwsza rozmowa z uczniem powinna odbyć się indywidualnie, w spokojnych warunkach i z poszanowaniem jego tempa. Jej celem nie jest przesłuchanie ani ustalenie wszystkich faktów, lecz wysłuchanie, ocena bezpieczeństwa i wspólne zaplanowanie dalszych kroków. Pomocne komunikaty to: "Dobrze, że mi o tym mówisz", "To nie twoja wina", "Nie zostawimy cię z tym samemu/samej". Warto zapytać o to, co dziecko uznaje obecnie za najbardziej zagrażające -kontakt ze sprawcą, czas podczas przerw, droga do szkoły, czat klasowy, komentarze w mediach społecznościowych lub obawa przed odwetem.

Szkoła powinna:

- poinformować pedagoga lub psychologa szkolnego i ustalić osobę koordynującą wsparcie;
- skontaktować się z rodzicami lub opiekunami, przekazując fakty, opis podjętych działań i plan dalszej ochrony ucznia;
- zapewnić dziecku możliwość konsultacji psychologicznej oraz regularnych krótkich kontaktów monitorujących;
- zwiększyć jego poczucie bezpieczeństwa, np. zmienić miejsce w klasie, ustalić bezpieczną osobę dorosłą, objąć większą opieką podczas przerw, zadbać o bezpieczne funkcjonowanie w szatni, stołówce czy drodze na zajęcia;
- ustalić, jak i kiedy sprawdzać, czy sytuacja nie powraca.

Jasna, wspierająca i przewidywalna reakcja dorosłych zwiększa szansę, że uczeń ponownie zwróci się po pomoc, jeśli sytuacja się powtórzy.

4. **Pracować ze sprawcą i rodzicami** – działania wobec ucznia stosującego hejt powinny łączyć jasno określone granice, konsekwencje zgodne ze statutem szkoły oraz pracę korygującą. Celem jest zatrzymanie przemocy, uznanie wyrządzonej krzywdy, rozwinięcie odpowiedzialności i ograniczenie ryzyka powtórzenia zachowania. Rozmowa indywidualna powinna odnosić się do faktów – "Opublikowałeś/powiedziałeś…", "To miało taki skutek dla drugiej osoby i dla klasy", "W naszej szkole takie zachowanie jest niedopuszczalne". Warto unikać etykietowania ucznia jako 'hejtera" czy "złego dziecka". Należy ocenić zachowanie, a nie definiować całą osobę przez jego czyn ("Jesteś zły" vs "Zachowałeś się źle").

Kolejne kroki obejmują:

- włączenie pedagoga lub psychologa do pracy z uczniem nad empatią, regulacją emocji, presją grupy i komunikacją bez przemocy;
- poinformowanie rodziców lub opiekunów o zdarzeniu, jego skutkach i oczekiwanej współpracy;
- zastosowanie konsekwencji przewidzianych w statucie szkoły, np. upomnienia, nagany, kontraktu wychowawczego lub adekwatnej zmiany oceny zachowania;
- skierowanie ucznia do udziału w zajęciach rozwijających kompetencje społeczne i emocjonalne prowadzonych w szkole albo, jeśli sytuacja tego wymaga, poza nią;
- monitorowanie zachowania po interwencji, w tym ryzyka odwetu, dalszego wykluczania i powtarzania agresji online.

Przeprosiny lub działania naprawcze mogą mieć znaczenie, ale nie powinny być wymuszane ani organizowane bez uwzględnienia gotowości i bezpieczeństwa osoby pokrzywdzonej. Nie należy oczekiwać od niej wybaczenia ani udziału w spotkaniu ze sprawcą.

Hejt jest zjawiskiem grupowym, dlatego po zabezpieczeniu osoby pokrzywdzonej warto podjąć działania również z klasą. Ich celem jest zatrzymanie wzmacniania przemocy przez reakcje grupy, odbudowanie norm bezpieczeństwa i wskazanie uczniom bezpiecznych sposobów reagowania.

Po zabezpieczeniu sytuacji warto przeprowadzić w klasie działania edukacyjne dostosowane do wieku uczniów:

- zajęcia o hejcie, granicach, odpowiedzialności za słowo i bezpiecznej komunikacji online;
- rozmowę o skutkach społecznych, emocjonalnych i prawnych publikowania, udostępniania oraz komentowania krzywdzących treści;
- ćwiczenia dotyczące reakcji świadka - nieudostępniania materiałów, niewzmacniania agresji, wsparcia osoby atakowanej i zgłoszenia sytuacji dorosłemu;
- zajęcia integracyjne, pracę nad normami klasowymi i odbudowywaniem poczucia przynależności;
- jasne zasady dotyczące tego, do kogo uczeń może się zwrócić oraz w jaki sposób szkoła reaguje na zgłoszenia.

Współpraca zespołu szkolnego

Skuteczne przeciwdziałanie hejtowi nie może zależeć wyłącznie od reakcji pojedynczego nauczyciela, który akurat zauważył problem. Potrzebny jest wspólny, znany całej społeczności szkolnej sposób działania. Raport Fundacji Mentalnie Równi i DHL eCommerce Polska pokazuje, że kadra dostrzega wagę tego problemu - 99,8% nauczycieli uczestniczących w kampanii "Zatrzymaj hejt - nadawaj dobro" uznało omawiane zagadnienia za krytycznie istotne dla zdrowia psychicznego uczniów, a 89,8% zgłaszało potrzebę rozszerzania działań o kolejne tematy.
To ważny sygnał, że szkoły potrzebują nie tylko dobrej woli, ale także wspólnych standardów i aktualnej wiedzy.

W przypadku poważniejszych, powtarzających się lub obejmujących większą grupę incydentów należy niezwłocznie poinformować dyrekcję oraz osoby odpowiedzialne za pomoc psychologiczno-pedagogiczną. W zależności od sytuacji mogą to być - wychowawca, pedagog, psycholog, pedagog specjalny, nauczyciele uczący daną klasę oraz, w uzasadnionych przypadkach,pracownik odpowiedzialny za bezpieczeństwo cyfrowe.

Informowanie rady pedagogicznej nie powinno polegać na publicznym omawianiu szczegółów sprawy ani ujawniania wrażliwych informacji o uczniach, ale powinno się skupić na przekazaniu zespołowi takiego zakresu wiedzy, który pozwoli na skuteczną ochronę dziecka i obserwacje relacji w klasie. Nauczyciele powinni wiedzieć przede wszystkim:

- czy uczeń wymaga zwiększonej uwagi i wsparcia;
- w jakich miejscach oraz sytuacjach ryzyko eskalacji konfliktu jest największe;
- kto koordynuje działania i do kogo należy zgłaszać kolejne informacje;
- jakie ustalenia dotyczą kontaktu ze sprawcą, nadzoru podczas przerw i reagowania na możliwy odwet;
- w jaki sposób dokumentować nowe incydenty lub sygnały.

Taka współpraca chroni przed sytuacją, w której różni pracownicy szkoły reagują w sprzeczny sposób, a dla ucznia spójność komunikatów dorosłych jest jednym z najważniejszych źródeł poczucia bezpieczeństwa.

Jasna procedura zgłaszania

Każda szkoła powinna posiadać prostą, znaną uczniom, rodzicom i pracownikom procedurę zgłaszania hejtu. Musi ona odpowiadać na trzy podstawowe pytania – **komu** można zgłosić problem, **jak** szkoła przyjmuje zgłoszenie oraz **co wydarzy się później.**

Procedura powinna umożliwiać zgłoszenie osobiste, przez wychowawcę, pedagoga lub psychologa, ale także przez rodzica czy zaufanego nauczyciela. Warto zadbać, aby uczniowie wiedzieli, że mogą zgłaszać nie tylko własne doświadczenia, lecz również sytuacje, których są świadkami.Procedura nie może pozostawać wyłącznie dokumentem w statucie lub na stronie internetowej szkoły. Warto ją przypominać uczniom na godzinach wychowawczych, rodzicom podczas zebrań, a nowym pracownikom w ramach wdrożenia do pracy.

Kompetentni i przygotowani nauczyciele

Hejt, zwłaszcza w formie cyfrowej, zmienia się wraz z językiem młodzieży, popularnymi aplikacjami i sposobami rozpowszechniania treści. Dlatego kadra potrzebuje regularnych, praktycznych szkoleń z rozpoznawania przemocy rówieśniczej i cyberprzemocy, reagowania kryzysowego, rozmowy z uczniem, zabezpieczania materiałów cyfrowych, zapobiegania wtórnemu zranieniu oraz współpracy z rodzicami i specjalistami. Aktualna wiedza pomaga dorosłym budować z uczniami wspólny język i reagować adekwatnie do współczesnych form przemocy.

CZEGO NAUCZYCIEL NIE POWINIEN ROBIĆ!

W sytuacji hejtu równie ważne jak podjęcie działania jest unikanie reakcji, które mogą pogłębić krzywdę, zwiększyć ryzyko odwetu albo zniechęcić ucznia do ponownego proszenia o pomoc. Szczególnie że tylko 33% uczniów, którzy zgłosili przemoc, czuło się wysłuchanych i otrzymało pomoc.

- **Nie bagatelizować przemocy**

Określenia typu *“a może to był tylko żart”* lub *„chyba jesteś bardzo wrażliwy/wa”* mogą normalizować hejt i zniechęcać ucznia do szukania pomocy. O krzywdzącym charakterze sytuacji decydują nie tylko intencje sprawcy, ale przede wszystkim jej skutki dla osoby, której dotyczy. Bagatelizowanie doświadczenia ucznia może pogłębiać jego stres i utwierdzać go w przekonaniu, że nie ma prawa do ochrony ani wsparcia.

- **Nie pozostawiać uczniów samych**

Reakcja typu “dogadajcie się sami” może utrwalać przewagę sprawcy i zwiększać bezradność osoby pokrzywdzonej. Uczeń doświadczający przemocy często nie ma mocnej pozycji w grupie ani wystarczającego wsparcia, by samodzielnie poradzić sobie z sytuacją. Widoczna, adekwatna reakcja dorosłych jest konieczna, aby zapewnić mu bezpieczeństwo i zachęcić do szukania pomocy.

- **Nie zawstydzać publicznie**

Hejt należy zatrzymać stanowczo, ale bez publicznego zawstydzania sprawcy. Ośmieszanie go przed klasą może nasilać złość, postawę obronną i ryzyko odwetu, a także powielać mechanizm przemocy.
Warto krótko postawić granicę – "To zachowanie jest niedopuszczalne. Porozmawiamy o tym na osobności". Dalsze konsekwencje i działania naprawcze należy ustalić poza forum klasy.

- **Nie ignorować sygnałów**

Uczniowie rzadko zgłaszają, że są ofiarami hejtu. Każdy sygnał warto spokojnie sprawdzić, zwłaszcza gdy przemoc może przenikać się między szkołą a przestrzenią online. Nauczyciel powinien przekazać informację wychowawcy, pedagogowi lub psychologowi oraz pokazać uczniowi, że może wrócić po wsparcie.

JAK ROZMAWIAĆ Z RODZICAMI

Rozmowa z rodzicami o hejcie powinna wzmacniać współpracę, a jej celem jest przede wszystkim ochrona ucznia, zatrzymanie przemocy oraz ustalenie spójnych działań domu i szkoły.

W sytuacji hejtu komunikacja szkoły z rodzicami powinna być rzeczowa, spokojna i oparta na faktach. Rodzic dziecka doświadczającego przemocy powinien zostać poinformowany o tym, co szkoła ustaliła, jakie działania podjęła, kto odpowiada za kontakt oraz w jaki sposób będzie monitorowane bezpieczeństwo ucznia, oraz tego jaki jest plan wsparcia oraz kiedy szkoła sprawdzi, czy sytuacja się poprawia. Należy unikać zarówno bagatelizowania sytuacji, jak i składania obietnic, których szkoła nie będzie w stanie spełnić. Rodzice mogą reagować lękiem, złością lub poczuciem winy. Warto uznać ich emocje, a następnie skupić rozmowę na konkretnych działaniach ochronnych i wspólnym planie wsparcia.

Pomocny komunikat: „Traktujemy tę sprawę poważnie. Dziecko nie zostanie z nią samo. Ustaliliśmy działania ochronne i będziemy monitorować sytuację".

W rozmowie z rodzicami ucznia stosującego hejt warto oddzielać opis zachowania od oceny dziecka. Celem jest wspólne zatrzymanie przemocy, ustalenie konsekwencji i zaplanowanie pracy korygującej, a nie wzajemne obwinianie się dorosłych. Jasny komunikat może brzmieć: "Doszło do konkretnego zachowania, które naruszyło bezpieczeństwo innego ucznia. Szkoła podjęła działania ochronne i wychowawcze. Potrzebujemy Państwa współpracy, aby sytuacja się nie powtórzyła". Rodzice powinni otrzymać konkretne wskazówki o tym, w jaki sposób rozmawiać z dzieckiem o skutkach jego zachowania, sprawdzić, czy przemoc nie wystąpiła także w przestrzeni online na grupach klasowych lub w prywatnych wiadomościach, wspierać dziecko w przyjęciu odpowiedzialności i realizacji działań naprawczych, współpracować ze szkołą w zakresie konsekwencji oraz monitorowania sytuacji oraz korzystać z pomocy pedagoga lub psychologa, gdy zachowanie się powtarza, nasila lub wiąże z trudnościami emocjonalnymi.

Jasne granice poufności

Rodzice powinni wiedzieć, jakie działania szkoła podejmuje, aby chronić ich dziecko, ale nie mogą otrzymywać szczegółowych informacji o innych uczniach i ich rodzinach. Jasne określenie tych granic pomaga ograniczyć konflikt między dorosłymi. W pierwszej fazie interwencji warto unikać także bezpośrednich konfrontacji rodziców.

Ustalenia po spotkaniu

Rozmowa z rodzicami powinna kończyć się konkretnym planem - działaniami szkoły i rodziców. Warto krótko potwierdzić ustalenia w notatce lub wiadomości. Plan powinien uwzględniać bezpieczeństwo i wsparcie osoby pokrzywdzonej, a wobec sprawcy - konsekwencje, działania korygujące i monitorowanie sytuacji w szkole oraz online. Priorytetem jest odbudowa bezpiecznych relacji w społeczności szkolnej.

DZIAŁANIA DŁUGOFALOWE I PROFILAKTYKA

Jednorazowa interwencja może zatrzymać konkretny incydent, ale w jednej chwili nie zmieni norm panujących w klasie. Skuteczna profilaktyka hejtu wymaga działań regularnych, obejmujących całą społeczność szkolną - uczniów, nauczycieli, specjalistów i rodziców. Raport Fundacji Mentalnie Równi i DHL eCommerce Polska wskazuje na potrzebę wdrażania długofalowych, cyklicznych programów profilaktycznych, łączących ochronę zdrowia psychicznego z edukacją cyfrową.
To podejście jest szczególnie ważne w świecie, w którym przemoc rówieśnicza swobodnie przenosi się między klasą, korytarzem, czatem grupowym i mediami społecznościowymi.

Regularne rozmowy i zajęcia profilaktyczne

Godziny wychowawcze dotyczące hejtu nie powinny być organizowane wyłącznie po wystąpieniu jakiejś sytuacji konfliktowej. Warto prowadzić je regularnie i cyklicznie, zajęcia powinny być dostosowane do wieku uczniów i aktualnych wyzwań danej klasy. Ich celem jest przede wszystkim rozwijanie konkretnych kompetencji i uważności uczniów.

Tematyka zajęć może obejmować:

- rozpoznawanie różnic między konfliktem, żartem, krytyką a przemocą;
- asertywność i stawianie granic, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów w grupie;
- skutki hejtu dla emocji, zdrowia i funkcjonowania szkolnego;
- bezpieczne komunikowanie złości, frustracji i niezgody bez przekraczania granic drugiej osoby;
- empatię oraz przyjmowanie perspektywy osoby doświadczającej krzywdy;
- odpowiedzialność za publikowanie, komentowanie i udostępnianie treści online;
- bezpieczne reagowanie świadka oraz sposoby szukania pomocy;
- zasady ochrony prywatności, wizerunku i danych w internecie.

Skuteczność takiej edukacji potwierdzają także wyniki kampanii "Zatrzymaj hejt - nadawaj dobro" - po zajęciach 86,5% uczniów deklarowało, że potrafi rozpoznać sygnały, iż ktoś obok doświadcza hejtu, 83% lepiej wiedziało, jak radzić sobie z tym problemem, a 88% poznało konkretne miejsca, w których można uzyskać profesjonalne wsparcie.

Warsztaty i pomoc specjalistyczna

Warto uzupełniać regularne zajęcia profilaktyczne cyklicznymi warsztatami prowadzonymi przez psychologa, pedagoga lub specjalistę ds. bezpieczeństwa cyfrowego. W klasach z nasilonymi konfliktami lub wykluczeniem potrzebna może być dłuższa praca nad relacjami - zajęcia integracyjne, kontrakt klasowy, ćwiczenia komunikacji i współpracy oraz indywidualne wsparcie uczniów. Mediacje rówieśnicze można stosować tylko wtedy, gdy strony mają względnie równą pozycję, czują się bezpiecznie i dobrowolnie chcą w nich uczestniczyć - nie są one właściwym rozwiązaniem w przypadku przemocy, gróźb, przewagi jednej strony lub ryzyka odwetu, albo nagłej eskalacji konfliktu.

Uczniowie jako współtwórcy norm

Profilaktyka jest skuteczniejsza, gdy uczniowie współtworzą zasady życzliwej komunikacji, korzystania z czatów i mediów społecznościowych oraz działania wspierające osoby wykluczane. Szczególne znaczenie ma wzmacnianie roli świadków - uczniowie powinni wiedzieć, że nie muszą samodzielnie konfrontować się ze sprawcą, ale mogą nie wzmacniać przemocy, wesprzeć osobę atakowaną i zgłosić sytuację zaufanemu dorosłemu.

Klimat zaufania i zasada otwartych drzwi

Najważniejszą ochroną przed hejtem jest zaufanie ucznia do dorosłych. Dziecko częściej zgłosi przemoc, gdy wie, że zostanie wysłuchane, nie będzie obwiniane i otrzyma realne wsparcie. Zasada "otwartych drzwi" oznacza codzienną dostępność dorosłych - zauważanie zmian, reagowanie na drobne sygnały i jasne komunikowanie, że warto prosić o pomoc. Każdy uczeń powinien umieć wskazać przynajmniej jednego dorosłego w szkole, do którego może zwrócić się w trudnej sytuacji.

CHECKLISTA DZIAŁAŃ NAUCZYCIELA

Poniższa checklista może służyć jako krótka pomoc w codziennej pracy i uporządkowaniu koniecznych działań - od zauważenia pierwszych sygnałów po monitorowanie bezpieczeństwa ucznia.

1. Wczesne rozpoznawanie hejtu

- Zwracam uwagę na nagłe zmiany w funkcjonowaniu ucznia (wycofanie, smutek, drażliwość, izolację lub unikanie grupy).
- Obserwuję nieobecności, spóźnienia, niechęć do szkoły oraz relacje w klasie (zwłaszcza wykluczanie, ośmieszanie i milczenie ucznia).
- Reaguję na sygnały (wyzwiska, komentarze, memy, screeny, treści na czacie klasowym).
- Rozmawiam z uczniem indywidualnie i/bądź przekazuję niepokojące informacje wychowawcy, pedagogowi lub psychologowi.

2. Natychmiastowa reakcja

- Natychmiast przerywam przemoc, nazywając zachowanie bez etykietowania ucznia.
- Nie prowadzę mediacji ani konfrontacji na forum klasy.
- Zabezpieczam dowody cyberprzemocy.
- Nie zmuszam ucznia do przeprosin, wybaczenia ani konfrontacji bez wcześniejszego rozpoznania sytuacji i zadbania o bezpieczeństwo.
- Sporządzam notatkę służbową opartą na faktach (kto, co, kiedy, gdzie, w obecności kogo oraz jakie działania zostały podjęte).

3. Wsparcie osoby doświadczającej hejtu

- Rozmawiam z uczniem indywidualnie, spokojnie i bez oceniania.
- Jasno komunikuję: “Dobrze, że mi o tym mówisz. To nie twoja wina. Zajmiemy się tą sytuacją”.
- Sprawdzam ryzyko odwetu i wspólnie ustalamy rozwiązania zwiększające bezpieczeństwo w szkole oraz online.

- Informuję wychowawcę, pedagoga lub psychologa oraz kontaktuję się z rodzicami lub opiekunami.
- Monitoruję sytuację po interwencji i wracam do rozmowy z uczniem.
- Przy wypowiedziach o samouszkodzeniu, śmierci lub braku sensu życia natychmiast konsultuję sprawę ze specjalistą; w razie bezpośredniego zagrożenia nie zostawiam ucznia samego i uruchamiam pomoc kryzysową.
- Kontaktuję się z rodzicami lub opiekunami, przekazując rzetelne informacje oraz konkretne działania ochronne podjęte przez szkołę.
- Ustalam z uczniem rozwiązania zwiększające poczucie bezpieczeństwa, np. zmianę miejsca w klasie, wsparcie podczas przerw, możliwość zgłoszenia się do wskazanego dorosłego czy bezpieczny sposób poruszania się po szkole.

4. Działania wobec sprawcy

- Rozmawiam z uczniem indywidualnie, odnosząc się do konkretnych zachowań i jasno nazywam, że są niedopuszczalne.
- Pomagam zrozumieć skutki działań dla osoby pokrzywdzonej, grupy i samego ucznia; nie upokarzam go publicznie ani nie etykietuję jako “hejtera”.
- Informuję rodziców lub opiekunów, włączam pedagoga lub psychologa oraz ustalam działania rozwijające empatię, regulację emocji, odpowiedzialność i kompetencje cyfrowe.
- Stosuję proporcjonalne konsekwencje zgodne ze statutem szkoły oraz rozważam działania naprawcze lub kontrakt wychowawczy.
- Monitoruję, czy nie pojawia się odwet, dalsze wykluczanie lub przeniesienie agresji do internetu.

5. Działania po interwencji

- Informuję wychowawcę, dyrekcję i specjalistów szkolnych w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpieczeństwa, z zachowaniem poufności.
- Po zabezpieczeniu osoby pokrzywdzonej prowadzę działania z klasą dotyczące hejtu, empatii, odpowiedzialności za słowo, bezpieczeństwa cyfrowego i roli świadków.
- Przypominam, że zgłaszanie przemocy nie jest "donoszeniem", oraz uczę świadków nieudostępniania krzywdzących treści, wspierania osoby atakowanej i informowania dorosłych.
- Monitoruję sytuację po kilku dniach i tygodniach, sprawdzając, czy przemoc ustała i czy uczeń odzyskuje poczucie bezpieczeństwa.