

การบูลลี่ทางไซเบอร์

CYBERBULLYING

นายแพทย์ตรีศักดิ์ สิริรัตนโรชา ... จิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น

ในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล การดำเนินชีวิตของผู้คนยึดติดอยู่กับโลกไซเบอร์ มิตรภาพ ความรู้ ความบันเทิง การจับจ่ายใช้สอย ความสะดวกสบายต่าง ๆ ล้วนผูกอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ต ในขณะเดียวกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นบนโลกแห่งความเป็นจริงก็ตามมาอยู่บนโลกไซเบอร์เช่นเดียวกัน หนึ่งในนั้นคือ การบูลลี่ทางไซเบอร์ ซึ่งมีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากกระทำได้ทุกที่ ทุกเวลา และกระทำได้ซ้ำ ๆ เป็นระยะเวลาเนิ่นนาน

“การบูลลี่ทางไซเบอร์” (cyberbullying) หรือที่สำนักงานราชบัณฑิตยสภาใช้คำว่า “การระรานทางไซเบอร์” หมายถึง การกลั่นแกล้ง การให้ร้าย การด่าว่า การข่มเหง หรือการรังแกผู้อื่นทางสื่อสังคมต่าง ๆ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์

การบูลลี่ทางไซเบอร์ อาจเกิดขึ้นได้ผ่านโซเชียลมีเดีย การส่งข้อความ แพลตฟอร์มเกม และโทรศัพท์มือถือ เป็นพฤติกรรมที่ทำโดยตั้งใจ เพื่อให้เหยื่อเกิดความรู้สึกอึดอัด โกรธ กลัว หรือเสียใจ เกิดขึ้นซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นอีก แตกต่างจากการหยอกล้อเล่นกันทั่วไปตรงที่ผู้ถูกรังแกไม่มีความรู้สึกโกรธ ไม่สนุก หรืออยากเล่นด้วย

การบูลลี่ทางไซเบอร์ สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- 1) การก่อกวน ข่มขู่คุกคาม
- 2) การให้ร้ายใส่ความ
- 3) การเผยแพร่ความลับ ข้อมูลส่วนตัว
- 4) การกีดกัน หรือไล่ออกจากกลุ่มออนไลน์
- 5) การแอบอ้างชื่อ การสร้างบัญชีปลอม
- 6) การขโมยอัตลักษณ์
- 7) การล่อลวง

ผลกระทบจากการบูลลี่ทางไซเบอร์

การถูกรังแก ส่งผลกระทบได้ทุกด้าน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และการเรียน ดังนี้

- 1) ทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง มวนท้อง เหน็ดเหนื่อยจากการอดนอน อ่อนเพลีย สุขภาพไม่แข็งแรง
- 2) ทางจิตใจ เช่น หงุดหงิด โมโห อับอาย ละอายใจ สูญเสียความสนใจในสิ่งที่เคยรัก รู้สึกถูกคนอื่นหัวเราะเยาะ รู้สึกไร้ค่า
- 3) ทางสังคมและการเรียน เช่น ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนและคนในครอบครัว แยกตัว ผลการเรียนถดถอย ขาดเรียนบ่อย ออกจากโรงเรียนกลางคัน

ความรู้สึกอับอาย รู้สึกถูกคนอื่นหัวเราะเยาะ เป็นสิ่งที่ปิดกั้นเหยื่อ ทำให้ไม่กล้าพูดออกมา ไม่ร้องขอความช่วยเหลือ และไม่หาทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงตามมา เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง และอาจถึงกับพยายามฆ่าตัวตาย

จากการสำรวจวัยรุ่นที่เป็นเหยื่อการบูลลี่ พบว่า เกินครึ่งจะรู้สึกโกรธเมื่อถูกบูลลี่ อีกประมาณ 1 ใน 3 จะรู้สึกเจ็บใจ และเกือบร้อยละ 15 จะรู้สึกกลัว และผลกระทบที่ตามมา พบว่า 2 ใน 3 เกิดความรู้สึกด้านลบที่มีต่อตนเอง เกือบ 1 ใน 3 มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อน และร้อยละ 13 มีผลต่อสุขภาพร่างกายด้วย

การรับมือการบูลลี่ทางไซเบอร์

องค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ให้คำแนะนำเมื่อถูกบูลลี่ทางไซเบอร์ ดังนี้

- 1) บอกได้ว่าสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นคือการบูลลี่ ซึ่งแยกออกจากการหยอกล้อกันทั่วไป ด้วยความรู้สึกที่อึดอัด ไม่สบายใจ อับอาย เสียใจ โกรธ หรือทำให้กลัว
- 2) ร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่ไว้ใจ เช่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง คนในครอบครัวที่สนิท หรือครูที่โรงเรียน
- 3) ในกรณีที่มีรุนแรง อาจเป็นอันตราย ให้แจ้งตำรวจ หรือศูนย์ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ
- 4) บล็อก (block) และรายงาน (report) ไปยังแพลตฟอร์มที่ใช้งาน เพื่อให้ช่วยหยุดการบูลลี่ทางไซเบอร์
- 5) เก็บหลักฐานต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น ข้อความ รูปภาพ หน้าจอที่บันทึกไว้

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ให้คำแนะนำในการรับมือกับการบูลลี่ทางไซเบอร์ ด้วยหลักการ 5 ข้อ ดังนี้

- 1) Stop หยุดระรานกลับด้วยวิธีการเดียวกัน หยุดตอบโต้ เพื่อไม่ให้เกิดการกระทำซ้ำหรือเพิ่มความรุนแรงของเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น
- 2) Block ปิดกั้นผู้ที่ระราน ไม่ให้เขาสามารถติดต่อ โพสต์ หรือระรานเราได้อีก
- 3) Tell บอกพ่อแม่ ครู หรือบุคคลที่ไว้ใจ เพื่อขอความช่วยเหลือ หากเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายหรือถูกข่มขู่คุกคาม ให้เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้กระทำและเหตุการณ์ระรานร้องแกไปแจ้งเจ้าหน้าที่
- 4) Remove ลบภาพหรือข้อความระรานรังแกออกทันที โดยอาจติดต่อผู้ดูแลระบบหากเป็นพื้นที่สาธารณะบนโลกออนไลน์
- 5) Be strong เข้มแข็ง อดทน ยิ้มสู้ อย่าไปให้คุณค่ากับคนหรือคำพูดที่ทำร้ายเรา ควรใช้เป็นแรงผลักดันให้เราดีขึ้น ก้าวข้ามปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

จากการสำรวจในวัยรุ่นอเมริกัน ในปี 2020 พบว่าวิธีที่ได้ผลดีที่สุดในการป้องกันการบูลลี่ คือการบล็อก หรือปิดกั้นทุกช่องทางการเข้าถึงของผู้ที่มาบูลลี่ แต่มีเพียงร้อยละ 11 ที่แจ้งให้ผู้ปกครองทราบ ส่วนใหญ่ยังคงคุยกับผู้ที่มาบูลลี่เพื่อขอร้องให้หยุด อีกส่วนก็ไม่ทำอะไรเลย

ทุกคนล้วนมีบทบาทในการรับมือกับการบูลลี่ทางไซเบอร์ ไม่ใช่เฉพาะผู้ถูกรังแกเท่านั้น ทั้งพ่อแม่ ครู และผู้ให้บริการทางไซเบอร์ สามารถช่วยป้องกันหรือรับมือกับการบูลลี่ทางไซเบอร์ ดังนี้

บทบาทของพ่อแม่

พ่อแม่สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่จำเป็นต้องเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี สิ่งสำคัญคือการป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งทำได้โดย

- 1) คอยสอดส่องดูแล สังเกตพฤติกรรมของลูกเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ผื่นร้าย ปวดหัว ปวดท้อง ไม่อยากไปโรงเรียน การเรียนถดถอย พูดคุยน้อยลง ซึมลง แยกตัว อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย มีบาดแผลหรือรอยฟกช้ำตามร่างกาย ฯลฯ

- 2) ให้ความสนใจ พูดคุยกับลูกเกี่ยวกับเรื่องที่ถูกชอบทำอะไรบนโลกโซเชียล เมื่อลูกต้องการความช่วยเหลือ เขาก็อยากมาคุยกับตัว
- 3) มีข้อตกลงร่วมกัน หรือกฎของบ้าน ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือเครื่องมือสื่อสารภายในเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะก่อนหยิบยื่นสิ่งเหล่านี้ให้กับลูก
- 4) สอนให้เข้าใจถึงภัยอันตรายบนโลกโซเชียล เช่น การรับเพื่อนใหม่ การโพสต์ข้อมูลหรือรูปภาพส่วนตัว
- 5) สอนให้ตั้งค่าความปลอดภัย เช่น ตั้งค่าว่าจะให้ใครเห็นโพสต์ของเรา หรือให้ใครมาโพสต์ต่อไรบนพื้นที่ของเราได้ จำกัดเฉพาะเพื่อนบางคน หรือเปิดเป็นสาธารณะ

เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพ่อแม่สามารถช่วยเหลือลูกได้ ดังนี้

- 1) ให้ตั้งสติ
- 2) รับฟังปัญหาด้วยเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์
- 3) ให้กำลังใจ ไม่ตำหนิ บอกลูกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของเขา พร้อมบอกให้เขาเข้มแข็ง อดทน และไม่ให้ความสนใจมาก เพราะจะยิ่งทำให้ผู้แกล้งสนุกและทำต่อไป
- 4) ช่วยแก้ไขปัญหา เช่น บล็อกเพื่อนที่แกล้ง ลบข้อความหรือภาพที่โดนตัดต่อ
- 5) ขอความช่วยเหลือจากครูหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- 6) หากมีอาการเครียดมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ เป็นเรื้อรัง หรือมีพฤติกรรมทำร้ายตนเอง ควรพาไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เช่น จิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น
- 7) ควรเก็บหลักฐานการกลั่นแกล้งต่าง ๆ ไว้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินคดีตามกฎหมายถ้าจำเป็น

บทบาทของครู

ครูก็สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่จำเป็นต้องเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพียงไม่เพิกเฉยต่อปัญหา เห็นการมีส่วนร่วมของเด็กและครอบครัวในการแก้ไขปัญหาที่ต้นตอ สิ่งสำคัญคือการป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งทำได้ ดังนี้

- 1) มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล ไม่ว่าจะเป็เด็กที่มีแนวโน้มจะถูกกลั่นแกล้งรังแก หรือเด็กที่มีพฤติกรรมส่อเค้าว่าชอบกลั่นแกล้งรังแกคนอื่นบนโลกโซเชียล
- 2) แจ้งผู้ปกครองเมื่อพบว่ามีการบูลลี่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 3) สอนทักษะดิจิทัล และการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย
- 4) สอนทักษะรู้เท่าทันสื่อ เลือกเชื่อ เลือกแชร์ข่าวสารข้อมูลที่รับมา
- 5) สอนให้รู้จักถุกคิด หากไม่ใช่เรื่องจริงแล้วส่งต่อ อาจเป็นการให้ร้ายหรือละเมิดซ้ำได้
- 6) สอนให้เข้าใจถึงบทบาทของเพื่อนในชั้นเรียน ที่ต้องช่วยกันเป็นกำลังใจและปลอบใจเพื่อนที่ถูกบูลลี่ มิใช่ซ้ำเติม หรือหากพบเห็นเพื่อนที่ชอบบูลลี่คนอื่น ต้องช่วยกันแจ้งเตือน หรือช่วยเก็บหลักฐาน

บทบาทของผู้ให้บริการทางโซเชียล

ควรมีกฎกติกาเพื่อต่อต้านการบูลลี่ทางโซเชียลบนพื้นที่ให้บริการของตน ดังนี้

- 1) มีประกาศห้ามอย่างชัดเจน และมีมาตรการดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืน

- 2) มีปฏิกิริยาหรือรายงานกรณีที่มีการบูลลี่ทางไซเบอร์ เพื่อให้เด็กขอความช่วยเหลือในการลบเนื้อหาที่ทำให้อายหรือเสื่อมเสีย
- 3) มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือเยียวยาจิตใจและความเสียหายของเหยื่อ พร้อมประสานส่งต่อไปยังสถานพยาบาล
- 4) ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2022). **Cyberbully คืออะไร? ส่งผลอย่างไร? และเราควรรับมือกับมันอย่างไรดี?** [Online]. Available URL: <https://resourcecenter.thaihealth.or.th/article/cyberbully>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2022). **Cyberbullying: ภาระออนไลน์ ร้ายล้นทวี.** [Online]. Available URL: <https://www.etda.or.th/th/Knowledge-Sharing/Cyberbullying-in-IFBL.asp>

Hinduja S & Patchin JW. (2021). **Cyberbullying: Identification, prevention, and response.** [Online]. Available URL: <https://cyberbullying.org/Cyberbullying-Identification-Prevention-Response-2021.pdf>

Sittichai R & Smith PK. (2013). Bullying and cyberbullying in Thailand: A review. **International Journal of Cyber Society and Education**, 6(1): 31-44.

Statista. (2021). **U.S. internet users who have experienced cyber bullying 2020.** [Online]. Available URL: [statista.com/statistics/333942/us-internet-online-harassment-severity/](https://www.statista.com/statistics/333942/us-internet-online-harassment-severity/)

Unicef. (2022). **Cyberbullying: What is it and how to stop it.** [Online]. Available URL: <https://www.unicef.org/end-violence/how-to-stop-cyberbullying>

Zhu C, Huang S, Richard Evans R & Zhang W. (2021). Cyberbullying Among Adolescents and Children: A Comprehensive Review of the Global Situation, Risk Factors, and Preventive Measures. **Front Public Health**. 9:634909. doi: 10.3389/fpubh.2021.634909

บทความทั้งหมดยินดีให้นำไป เผยแพร่เพื่อความรู้ได้ โดยกรุณาอ้างอิงแหล่งที่มา



ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2565). **การบูลลี่ทางไซเบอร์.** [Online]. Available URL: <https://www.happyhomeclinic.com/mh12-cyberbullying.html>

(บทความต้นฉบับ: พฤษภาคม 2565)