

BonTončič

Ponašanja na Internetu

Društvo za socialnu podršku



Nakladnik:

Društvo za socijalnu podršku, Bijenička cesta 97, Zagreb

Autori:

Katarina Radat, dipl. soc. radnik

doc. dr.sc. Marijana Majdak

dr.sc. Lucija Vejmelka

Annamaria Vuga, mag. soc. politike

Dizajn i tisak:

Goran Milić - Studio77

www.drustvo-podrska.hr

podrska@drustvo-podrska.hr

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu

Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 885614.

ISBN 978-953-56058-7-4

Knjižica je tiskana u okviru projekta

Govorom ljubavi protiv govora mržnje na Internetu

koji su financijski potpomogli:

Ministarstvo socijalne politike i mladih

Grad Zagreb Gradski ured za obrazovanje, kulturu i sport

Zagreb, 2014.



**NE GOVORU
MRŽNJE
NA INTERNETU**



Sadržaj

1.	Uvod	5
2.	Dostupnost i korištenje Interneta	6
3.	Korištenje Interneta u društvu	8
4.	Sigurnost i rizici na Internetu općenito	9
5.	Zaštita osobnih podataka i fotografija na Internetu i društvenim mrežama	10
6.	Pravopis Interneta	12
7.	Pravila komunikacije Internetom	13
	(pravopis Interneta)	
8.	Kontakti s drugim osobama preko Interneta	15
9.	Kako postupiti u slučaju nasilja na Internetu	16
10.	Program: Govorom ljubavi protiv govora mržnje na Internetu	18
11.	O nama: Društvo za socijalnu podršku	20
12.	Literatura	22





Uvod



Od malih nogu naši nas roditelji uče lijepom ponašanju. Jedna od prvih riječi koju naučimo govoriti je *Hvala!* To je riječ koja izmami osmijeh kod mnogih pogotovo kada ju izgovori ona mala bebica koja je tek počela govoriti. Ponosna je i ona na sebe, ali i oni kojima je uputila tu riječ. To je jedna od riječi koja je mjerilo ponašanja pojedinca. Kako idemo kroz život tako učimo uvriježena pravila ponašanja u određenim situacijama. I vrlo često osobe gledamo kroz njihova ponašanja i donosimo o njima određene stavove jesu li pristojni ili nisu, znaju li se ponašati ili su suprotno tome bahati, neodgojeni ili nepristojni.

Gledajući kroz prošlost mnogo se ulagalo u učenje ponašanja. Onima koji su učili to u tom trenutku nije bilo jednostavno, ali njihov trud se isplatio. Mi danas automatski koristimo neka ponašanja koja su generacijama prije nekoliko stotina godina bila izuzetno strana. Jedan banalni primjer je upotreba pribora za jelo. Nekad je to bio problem za pojedinca, danas je to rutina. Postoje određene norme ponašanja u pojedinim institucijama, primjerice u kazalištu ili kinu. Kako se ponašati u tim institucijama čujemo od naših roditelja, ali i vidimo od drugih posjetitelja.

Jedna, relativno nova institucija je Internet, koja zbog svoje specifičnosti nema uvriježena ponašanja i vrlo često same korisnike dovodi u prostor nesnalaženja.

Misleći kako možemo živjeti na temelju naučenog ponašanja naših roditelja i predaka koračamo u budućnost i susrećemo se s novinama kao što je svijet Interneta i nailazimo na mnoge prepreke, prepreke u kojima sami stradavamo ili stradavaju zbog nas drugi. Stoga je izuzetno važno dati mladim osobama jasne upute što želimo putem ovog Bontončića ponašanja na Internetu.

Sama riječ **Bonton** dolazi od francuske riječi Bon Ton što znači dobar ton. To je knjiga ili kodeks ponašanja kojeg bi se trebao pridržavati svaki pripadnik društva. Bontoni nas uče kako se treba ponašati, izražavati, izgledati, komunicirati, gestikulirati i dr. u gotovo svakoj situaciji. U slučaju korištenja Interneta posebno je važno izražavati se prikladno i pristojno pisanim riječima kada nas ona druga strana ne vidi ili ne čuje, ali osjeti napisanu riječ. Bonton najstrože osuđuje vrijeđanje, grube riječi, psovanje i fizičko obračunavanje, a to se vrlo često događa upravo putem Interneta. Stoga je namjera ovog Bontončića pomoći djeci i mladima da bolje i kvalitetnije komuniciraju putem Interneta, te spriječiti elektroničko nasilje među djecom i mladima.

Dostupnost i korištenje Interneta



Internet je novi medij koji omogućava brže, jednostavnije i lakše međusobno komuniciranje ljudi bez obzira u kojem dijelu svijeta se nalazili.

Internet je globalni informacijsko-komunikacijski sustav koji povezuje i spaja računarske mreže pojedinih zemalja i organizacija, te tako omogućava posjednicima kompjutora diljem svijeta da putem svojih lokalnih mreža i telefonskih veza međusobno komuniciraju, razmjenjuju informacije i koriste brojne druge usluge. U fizičkom smislu, to je niz međusobno povezanih računarskih mreža, organiziranih na jedinstven način, sa zajedničkim komunikacijskim protokolima i mrežnim uslugama (Dragičević, 2004.).

Internet je danas izuzetno popularan među mladim osobama. Novije generacije u sve ranijoj životnoj dobi počinju koristiti Internet. Djeca već u prvim godinama života, kroz igru, igranje različitih igrica na mobitelu dolaze u kontakt s Internetom. Internet je u današnje vrijeme nešto što se podrazumijeva i u mnogo čemu nam olakšava svakodnevne životne obveze, zadatke, ali i rasonodu.





Mlade osobe Internet najčešće koriste za druženje i zabavu te pri tome vrlo često koriste društvene mreže, među kojima je najpopularniji facebook, twitter i dr. Jedan dio mladih Internet koristi za svoje obrazovanje, informiranje. Vrlo često mladi nisu svjesni određenih prijetnji koje vrebaju s Interneta.

Dobre strane Interneta



- brže, jednostavnije i lakše komuniciranje s ljudima iz različitih dijelova svijeta
- širenje socijalne mreže bez teritorijalnih granica
- dostupnost mnoštva pozitivnih podataka iz različitih područja
- sredstvo, izvor informacija i učenja
- mogućnost razmjene mišljenja i iskustava
- osobama koje su povučene u sebe i koje teže stupaju u kontakt s drugima omogućava rušenje barijera



Loše strane Interneta



- brže i jednostavnije se dolazi u kontakt s ljudima koji imaju loše namjere
- krađa identiteta i zlouporaba osobnih podataka
- iznošenjem svoga mišljenja (na blogu) može se povrijediti drugu osobu
- objavljivanjem fotografija i video sadržaja može se narušiti privatnost druge osobe



Korištenje Interneta u društvu

Mladi ljudi kao da su se zaboravili zabavljati i razgovarati. Vrlo često se vidi nekolicina mladih u grupi koje sjede na klupici, u parku ili na kavi i umjesto da međusobno razgovaraju oni, svaki na svome mobitelu, pretražuju na Internetu. Stalno se trebamo podsjećati na: **Internet se u društvu koristi vrlo kratko i samo kada je to neophodno!**

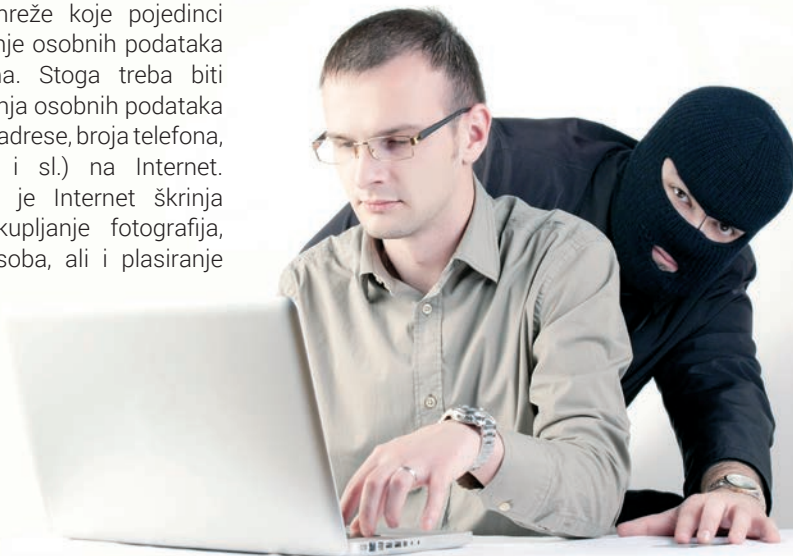




Sigurnost i rizici na Internetu

Kada je u pitanju Internet veliku pažnju treba usmjeriti na sigurnost korištenja Interneta, i ne samo u tehničkom smislu korištenjem antivirusne zaštite nego i u osobnom. Posebno je potrebno obratiti pažnju na sigurnost osobnih podataka i rizike koji vrebaju od nepoznatih osoba sa zlim namjerama. **MLADE OSOBE TREBAJU BITI SVJESNE DA SVE INFORMACIJE KOJE STAVE NA INTERNET, U SEKUNDI POSTAJU DOSTUPNE SVIMA.**

Mnogi zloupotrebljavaju prednosti Interneta. Visoko mjesto u zluporabama imaju društvene mreže koje pojedinci koriste za prikupljanje osobnih podataka o drugim osobama. Stoga treba biti oprezan oko stavljanja osobnih podataka (imena i prezimena, adrese, broja telefona, bankovnih računa i sl.) na Internet. Također, mnogima je Internet škrinja s blagom za prikupljanje fotografija, posebno mladih osoba, ali i plasiranje istih dalje.



Zaštita osobnih podataka i fotografija na Internetu i društvenim mrežama



Sve što je jednom stavljeno na Internet ostaje zauvijek na Internetu i u bilo kojem trenutku može biti dostupno svima.

Izuzetno je važno znati koje sve predradnje trebamo napraviti kako bi se zaštitili od neželjenih posljedica korištenja Interneta.





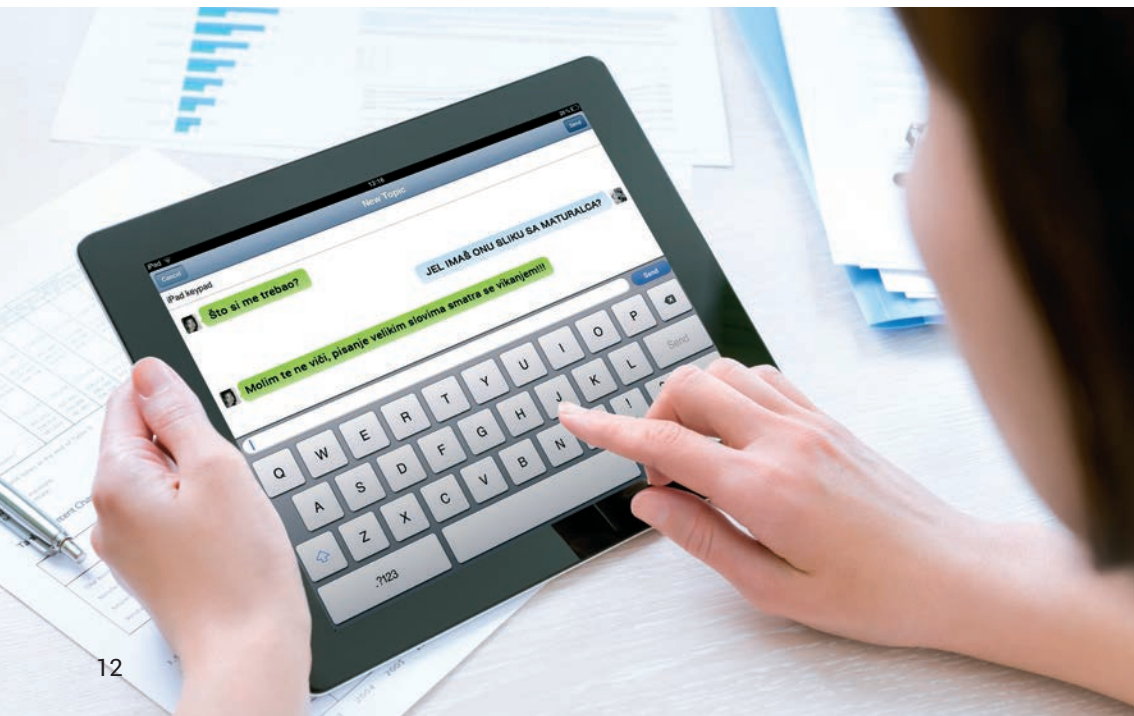
Potrebno je stalno voditi brigu o sljedećem:

- Svoju lozinku (password) drži tajnima!
- Lozinku možeš povjeriti samo roditeljima!
- Ne ostavljaj osobne podatke (ime, prezime, ime i prezime roditelja, broj telefona, kućnu adresu, radno mjesto roditelja, naziv škole, broj kreditne kartice roditelja) na Internetu.
- Osobne fotografije, kao niti fotografije članova obitelji nemoj slati nepoznatim osobama.
- Ukoliko se osjećaš nelagodno pri nekom razgovoru na Internetu ne nastavljaš razgovor nego ga prekini.
- Razgovaraj s roditeljima i povjeri se roditeljima o neugodnostima s kojima si se susreo/la prilikom korištenja Interneta.
- Ne odgovaraj na nepristojne, sugestivne poruke ili na poruke zbog kojih se osjećaš nelagodno.
- Ne prihvaćaj nepoznata prijateljstva.
- Ne šalji svoje privatne fotografije i druge privatne sadržaje putem društvenih mreža svojim prijateljima, jer nikada ne znaš da li je to lažan profil ili ne i što će kasnije s tim sadržajima osoba napraviti.
- Nikada na Internetu nemoj čitati i pisati stvari koje ne bi napravio/la u stvarnom životu.
- Sve što vrijedi za čuvanje naših osobnih podataka, vrijedi i za čuvanje tuđih. Kako nećemo dijeliti svoje osobne fotografije i podatke, tako nećemo ni tuđe.



Pravopis Interneta

Kada komuniciramo putem Interneta jednako je kao da komuniciramo s osobom lice u lice. No, komunikacija preko Interneta je nešto specifičnija, jer nam omogućava verbalnu komunikaciju prilikom čega se ne moramo vidjeti, slično telefonu ili čak pisanju, brzu izmjenu poruka pri čemu se sugovornici ne vide i ne čuju. **Posebno kod slanja poruka moramo više obratiti pažnju na komunikaciju, jer možemo poslati neverbalno krivu poruku.** Budući da nas osoba ne vidi, ona mora sama pretpostaviti da li je poruka napisana prijateljski, budući ne vidi našu neverbalnu komunikaciju, niti čuje našu boju glasa.





Pravila komunikacije Internetom (pravopis Interneta):

Uvriježen pravopis putem Interneta jednak je pravopisu koji je uvriježen u pojedinom jeziku, no potrebno je obratiti pažnju na neke specifičnosti:

- U komunikaciji s drugim osobama putem Interneta, bilo e-maila, chata ili poruka piše se malim slovima, upotrebljavajući veliko slovo prilikom pisanja imena kao i na početku rečenice.
 - Pisanje VELIKIM SLOVIMA smatra se vikanjem te takvo pisanje smatramo nepristojnim.
 - Naši dijakritički znakovi (kao i znakovi iz drugih neengleskih abeceda) načelno se ne upotrebljavaju zbog nedostatka opće-važećeg standarda. Izuzetak može biti na lokalnim forumima i chatu.
 - Kada se želi nešto naglasiti upotrebljava se podvlaka (eng. underscore)
 - - Primjer: Nekoliko puta ti pokušavam objasniti da to što pišeš _nije_ dobro!
 - Putem Interneta mogu se izraziti osjećaji pomoću različitih simbola.
 - *Emikroni* su kombinacije znakova kojima se izražava raspoloženje. „Smajlice 😊”
- koristite da naglasite ton, ali ih koristite s mjerom. Nemojte misliti da će time primatelj biti nužno zadovoljan sadržajem poruke ili da ćete time poništiti uvredljivu poruku.
- Imajte na umu da sve ono što je nezakonito izvan mreže, nezakonito je i na mreži.
 - Nikad, ali nikad se ne predstavljajte kao netko drugi!
 - Uvijek imajte na umu da se bezazlena šala može vrlo brzo pretvoriti u uvredljivu koja može izazvati lavinu neprimjerenih reakcija i komentara na društvenim mrežama.
 - Prije slanja neke poruke uvijek je potrebno promisliti može li ta poruka uvrijediti ili na bilo koji način naštetiti primatelju.
 - Ne šaljte poruku ljuti! Uvijek je potrebno dobro razmisliti prije nego se poruka objavi na Internetu, jer povratka više nema. Možeš kasnije obrisati napisano, ali nikada ne znaš tko je sve poruku pročitao pa i pohranio na svoje računalo.

:) :(:D :P ;) <3 :0 o.o :* :'(:v 8) 3:

Tijekom komunikacije putem Interneta nema mjesta

[psovka]

[vrijeđanju]

[ponižavanju]

[omalovažavanju]

[ucjenama]

[lažnom predstavljanju]

[krađi tuđeg identiteta]

[klevetama i ogovaranju]





Kontakti s drugim osobama preko Interneta

- ↳ Budi oprezan/na u komunikaciji preko Interneta.
- ↳ Osoba koja djeluje simpatično može se lažno predstaviti i može imati zle namjere.
- ↳ Ako želiš ostvariti osobni kontakt i upoznati se s online prijateljima prvi susret je potrebno dogovoriti s roditeljima ili nekom drugom odraslom osobom.
- ↳ Nemoj odlaziti sam/a na prvi susret.
- ↳ Sjeti se da o online prijateljima znaš samo onoliko koliko su oni rekli o sebi.



Kako postupiti u slučaju nasilja na Internetu?

Nasilje na Internetu ili elektroničko nasilje (engl. cyberbullying) opći je pojam za svaku komunikacijsku aktivnost Internetskom tehnologijom koja se može smatrati štetnom kako za pojedinca, tako i za opće dobro. Uključuje korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija u svrhu poticanja i ponavljanja neprijateljskog ponašanja pojedinca ili grupe prema drugoj osobi (Li, 2005.) Odnosi se na situacije kada je dijete ili tinejdžer izloženo napadu drugog djeteta, tinejdžera ili grupe djece putem, Interneta ili mobilnog telefona (Buljan Flander i sur., 2010.)





Razlikujemo dvije vrste nasilja preko Interneta – izravan napad i napad preko posrednika

Izravan napad događa se kada maloljetnik:

- šalje uznemirujuće poruke mobitelom, e-mailom ili na chatu;
- ukrade ili promijeni lozinku za e-mail ili nadimak na chatu;
- objavljuje privatne podatke ili neistine na chatu, blogu ili Internetskoj stranici;
- šalje uznemirujuće slike putem e-maila ili MMS poruka na mobitelu;
- postavlja Internetske ankete o žrtvi;
- šalje viruse na e-mail ili mobitel;
- šalje pornografiju ili neželjenu poštu na e-mail ili mobitel;
- lažno predstavlja kao drugo dijete.



Nasilje preko posrednika događa se kada počinitelj žrtvu napada preko treće osobe, koja toga najčešće nije ni svjesna (Buljan Flander i sur. (2010.)

Ukoliko dobivamo neke sadržaje, bilo da se radi o porukama, fotografijama i ukoliko se pri tome osjećamo nelagodno ili takva komunikacija kod nas samih izaziva sram, povrijeđenost ili neke slične negativne osjećaje radi se o jednom obliku nasilja. U takvoj situaciji potrebno je ostati pribran i poslati pristojnu poruku sljedećeg sadržaja: *Ova poruka koju ste mi poslali je poruka uredljivog sadržaja, molim vas da mi više ne šaljete ovakve poruke!*

- O problemu je potrebno odmah razgovarati s roditeljem ili odgajateljem
- Ukoliko se neprimjereni sadržaji ponavljaju isto je potrebno prijaviti policiji
- Potrebno je sve uvredljive sadržaje spremiti na računalo kako bi ih se kasnije moglo pokazati policiji
- Potrebno je osobu prijaviti administratoru
- O lošim osjećajima treba razgovarati s roditeljima i osobama za koje znamo da će pokazati razumijevanje i pružiti će ti podršku

Program Govorom Ljubavi protiv govora mržnje na Internetu

U okviru Nacionalne kampanje *Ne govori mržnje na Internetu* i kampanje Vijeća Europe *No hate speech movement* Društvo za socijalnu podršku je s ovim programom partner Ministarstvu socijalne politike i mladih.

Svrha Nacionalne kampanje kao i Kampanje Vijeća Europe je podizanje svijesti javnosti o rizicima i štetnosti govora mržnje za kulturu demokracije i poštivanje ljudskih prava na Internetu i animiranja mladih na promoviranje ljudskih prava na Internetu.

Društvo za socijalnu podršku svoj projekt je usmjerilo na određenu populaciju mladih, a to su mladi u udomiteljskim obiteljima i domovima za djecu.



Program Govorom ljubavi protiv govora mržnje na Internetu nastao je kao rezultat rada s mladima smještenim u domovima za djecu i mlade kao i domovima za odgoj djece i mladeži u okviru preventivnog programa Hvala ne! Ovisnosti o alkoholu, drogi, Internetu, kocki i kladenju.



Tijekom edukativnih radionica mladi su ukazali na potrebitost provođenja prevencije govora mržnje na Internetu nad i među mladima. Sami sudionici su navodili kako su vrlo često izloženi raznim oblicima zlostavljanja posebno na društvenim mrežama, oni osobno, ali i njihovi prijatelji. Gotovo svaki drugi sudionik je znao nabrojati barem jedan slučaj nekog od oblika nasilja putem Interneta. Povratne informacije signalizirale su nam da su se isti podjednako nalazili i u ulogama žrtvi, ali i u ulogama zlostavljača. Najčešći prisutni oblik nasilja je upravo govor mržnje.

Najčešći razlozi takvog ponašanja su neznanje i usvojeni oblici ponašanja.

Upravo zbog navedenih ponašanja kako bi sadašnje mlade, ali i buduće generacije podučili korištenju Interneta napravili smo ovaj Bontončić korištenja Interneta.



Društvo za socijalnu podršku

Društvo za socijalnu podršku tijekom svoga desetogodišnjeg rada, razvilo je programe u području socijalne i zdravstvene skrbi za rizične društvene skupine uključujući mlade, ovisnike, osobe s invaliditetom te starije osobe.

Upodručju prevencije ovisnosti u radu s mladima razvilo je nekoliko projekata nastojeći ići u korak s vremenom. Prateći društvena zbivanja Podrška se profilirala u vodeću nevladinu organizaciju u prevenciji novijih ovisnosti kod mladih posebno ovisnosti o Internetu. Programi Podrške nastaju na temelju iskazanih potreba samih korisnika pojedinih programa. Podrška je radeći s mladima kroz programe prevencije ovisnosti detektirala probleme mladih te se sukladno tome pridružila kampanji Vijeća Europe *No hate speech movement* i Nacionalnoj kampanji *Ne govori mržnje na Internetu* s ciljem prevencije nasilja na Internetu među i nad djecom i mladima.

Tijekom svoga rada u okviru Podrške okupljen je tim stručnjaka, društvenih i medicinskih znanosti s ciljem pružanja kvalitetnije podrške

onima koji se nađu na putu ovisnosti, ali i socijalne isključenosti. Time Podrška ostvaruje svoju misiju koja glasi: *Osigurati i pružiti socijalnu potporu u zajednici na kompetentan, profesionalan i odgovoran način osnaživanjem i aktivnom participacijom korisnika u pomažućem procesu, uz naglašeno isticanje ljudske dimenzije.*

S ciljem pružanja što kvalitetnije i profesionalnije usluge korisnicima pojedinih programa stručnjaci su u okviru Podrške izdali čitav niz edukativnih materijala, od brošura, knjižica, priručnika do edukativnih letaka.

U svrhu ostvarivanja ciljeva, ali i uspješnije provedbe gore navedenih projekata, Društvo za socijalnu podršku ugovorilo je nekoliko partnerstava s nevladinim organizacijama, lokalnim zajednicama te institucijama sukladno pojedinim projektnim područjima. Uspostavljena je suradnja s brojnim školama, centrima za socijalnu skrb, župnim zajednicama, nevladinim organizacijama na području Republike Hrvatske, ali i međunarodnim institucijama kao što je Svjetska zdravstvena organizacija i UNDP.

Na web stranici Podrške www.drustvo-podraska.hr možete poslati upit te ćete dobiti informacije kome se obratiti za pomoć ukoliko ste izloženi nekom obliku zlostavljanja

e savjetovalište

e-savjetovaliste@drustvo-podraska.hr



Literatura

http://www.gfk.hr/public_relations/press/press_articles/009149/index.hr.html

Buljan Flander, G., Krmek, M., Borovec, K. i Muhek, R. (2010). Nasilje preko Interneta (cyberbullying). Zagreb: Grad Zagreb, Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, Policijska uprava zagrebačka.

Dragičević, Dražen (2004). Kompjutorski kriminalitet i informacijski sustavi, Zagreb, str. 28./29

Li, Q. (2005). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. Computers in Human Behavior, 23(4), 1777–1791.

Bilješke



BonTončič

Ponašanja na Internetu



www.drustvo-podrška.hr
podrška@drustvo-podrška.hr