

BonTončić

Ponašanja na Internetu

Društvo za socijalnu podršku



Bontončić
Ponašanja na Internetu
drugo prošireno izdanje

Nakladnik:
Društvo za socijalnu podršku, Bijenička cesta 97, Zagreb
www.drustvo-podrska.hr
podrska@drustvo-podrska.hr

Autori:
Katarina Radat, dipl. soc. radnik
doc. dr.sc. Marijana Majdak
doc.dr.sc. Lucija Vejmelka
Annamaria Vuga, mag. soc. politike

Dizajn i tisk:
Goran Milić - Studio77

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000945383.
ISBN 978-953-56058-9-8

Knjižica je tiskana u okviru projekta
Hvala ne! Ovisnosti o alkoholu, drogi, Internetu, kocki i klađenju
koji su finansijski potpomogli:
Ministarstvo zdravlja
HEP

Zagreb, 2016.



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.	Test: Činite li i vi električko nasilje?	16
10.	Kako postupiti u slučaju nasilja 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 vrijedanje, 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 sprječiti 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 kompjutorske mreže pojedinih zemalja i organizacija, te tako omogućava posjednicima kompjutatora 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 kompjutorskih 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 razonodu.

Mlade osobe Internet najčešće koriste za druženje i zabavu te pri tome vrlo često koriste društvene mreže, među kojima je najpopularniji facebook, twiter 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

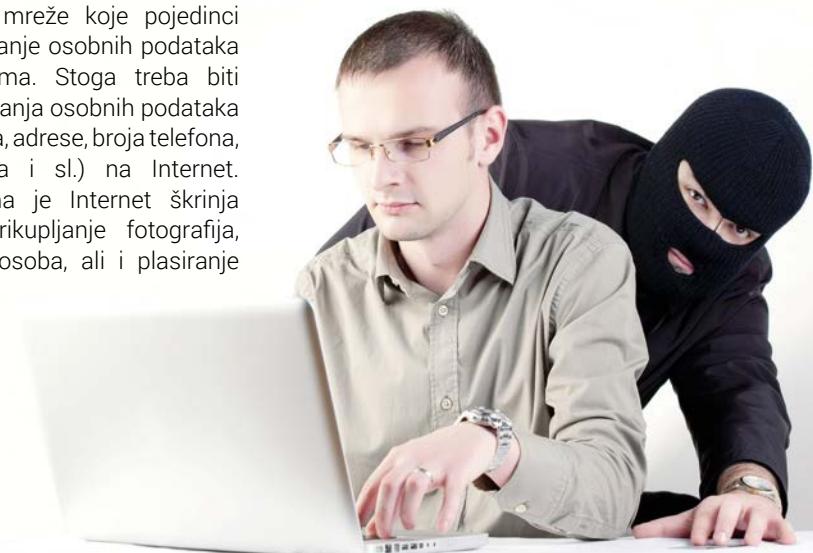
Mladi ljudi kao da su se zaboravili zabavljati i razgovarati. Vrlo često se vidi nekolicina mlađih u grupi koje sjede na klupici, u parku ili na kavi i umjesto da međusobno razgovaraju oni, svaki na svome mobitelu, pretražuju na Internetu. Stalno se trebamo podsjećati na: **Internet se u društvu koristi 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 обратити 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 zlouporabama 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.





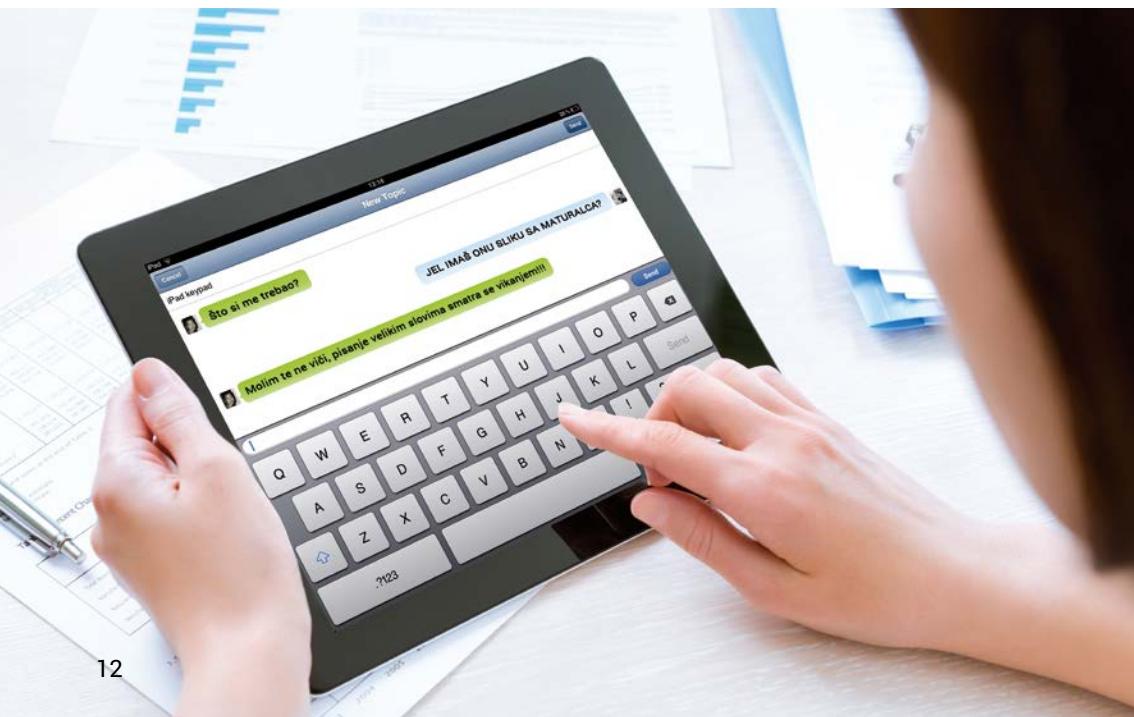
Potrebno je stalno voditi brigu o sljedećem:

- 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 nastavljam 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 činiti 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 обратити пажњу на комуникацију, jer можемо послати neverbalno krvu poruku.** Budući da nas osoba ne vidi, ona mora sama prepostaviti 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 općevažećeg 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 će time ponistišiti 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 našteti primatelju.
- Ne šaljite poruku ljuti! Uvijek je potrebno dobro razmislitи 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

[psovjkama]

[vrijedjanju]

[ponižavanju]

[omalovažavanju]

[ucjenama]

[lažnom predstavljanju]

[krađi tuđeg identiteta]

[klevetama i ogovaranju]



Kontakti s drugim osobama preko Interneta

- ↳ Budи 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 odrasloj osobom.
- ↳ Nemoj odlaziti sam/a na prvi susret.
- ↳ Sjeti se da o online prijateljima znaš samo onoliko koliko su oni rekli o sebi.



Test:

Činite li i vi električno nasilje?

Bodovanje:

- 0 bodova**, ako nikada niste to učinili
- 1 bod** ako ste to učinili 1 ili 2 puta
- 2 boda**, ako ste to učinili 3-5 puta
- 3 boda**, ako ste to učinili više od 5 puta

Često, osobe koje doživljavaju električno nasilje, istovremeno ga i čine. Ocjijenite sebe na sljedećoj ljestvici prema tome jeste li, i koliko puta, učinili navedene aktivnosti i saznajte u kojem ste odnosu s problemom električnog nasilja.

Jeste li ikada...

- Potpisali se tuđim imenom kako biste na ekranu prikupili informacije?
- Poslali e-mail ili on-line čestitku sa nečijeg tuđeg računa?
- Impersonirali nekoga preko instant poruka (viber, whatsapp ili sl.) ili online?
- Zadirkivali ili uplašili nekoga preko instant poruka ili online?
- Niste priznali tko ste zaista vi online, sugerirajući (drugome) da pogodi?
- Proslijedili privatni online razgovor ili e-mail bez odobrenja druge osobe?
- Promijenili svoj profil ili odaslali poruku osmišljenu da osramoti ili prestraši nekoga?
- Objavili slike ili informacije o nekome na web stranicama bez njihovog pristanka?
- Kreirali online profil o nekome bez njegovog pristanka?
- Koristili informacije koje se nalaze na internetu koje prate, zadirkuju, sramote ili maltretiraju nekoga osobno?
- Poslali nepristojne ili zastrašjuće sadržaje nekome, čak i ako su bile samo šala?
- Koristili nepristojan jezik online?
- Potpisali nekoga za nešto on-line bez njegovog dopuštenja?
- Koristili e-mail adresu koja je izgledala kao da je od nekog drugoga?
- Koristili tuđe lozinke iz bilo kojeg razloga, bez prethodne dozvole?
- Hakirali tuđe računalo ili poslali virus nekome?
- Provocirali nekoga u interaktivnoj igraonici?
- Objavili laži o nekome online?
- Glasovali na podlim online anketama ili objavili iste?



Sada izračunajte ukupni rezultat: _____

Prema ukupnom broju bodova pronađite se u jednoj od sljedećih grupa:



0 - 1 bodova: Online Svetac

Čestitamol! Vi ste online svetac! Vaše online ponašanje može poslužiti kao primjer! Nastavite s dobrim radom!



2-10 bodova: Online rizično ponašanje

Moguće je da niste namjeravali učinili ništa strašno i samo ste se zabavili, ali pokušajte ne ponoviti svoje ponašanje. Imajte na umu da to što vas zabavlja može nainjeti štetu drugima, a može biti i kažnjivo zakonom!



11-18 bodova: Online grešnik

Vaše online ponašanje treba poboljšati! Vi ste učinili previše online prekršaja! Imajte na umu da su ti postupci opasni, pogrešni i kažnjivi. Internet koristite odgovorno i u dobre svrhe!



Više od 18: Online nasilnik

Stanite na kočnicu i ugasite taj PC / MAC / tablet, pametni telefon ili neki drugi uređaj! Vi kad ste online idete u lošem smjeru i možete biti prepoznati kao online zlostavljač. Morate se odjaviti i razmisiliti o tome gdje klikate svojim mišem prije ozbiljnih problematičnih rezultata za vas, vašu(e) žrtvu(e) i vašu okolinu! Vaše ponašanje kad ste online treba se promjeniti i to žurno! (stopcyberbullying.org)

RED BUTTON

www.redbutton.mup.hr



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 pružitiće podršku



Društvo za socijalnu podršku

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

U području 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 mlađih posebno ovisnosti o Internetu. Programi Podrške nastaju na temelju iskazanih potreba samih korisnika pojedinih programa. Podrška je radeći s mlađima kroz programe prevencije ovisnosti detektirala probleme mlađih te se sukladno tome pridružila kampanji Vijeca Europe *No hate speech movement* i Nacionalnoj kampanji *Ne govoru mržnje na Internetu* s ciljem prevencije nasilja na Internetu među i nad djecom i mlađima.

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. Za stručnjake pomažućih profesija kontinuirano organiziramo stručne konferencije, okrugle stolove kao i edukacije iz područja korištenja modernih tehnologija.

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

Na web stranici Podrške www.drustvo-podrska.hr možete poslati upit te ćeće dobiti informacije kome se obratiti za pomoć ukoliko ste izloženi nekom obliku zlostavljanja ili pitanja vezana uz različita područja ovisnosti.

e-savjetovalište

e-savjetovaliste@drustvo-podrska.hr



Literatura

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.

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

<http://www.stopcyberbullying.org>



Bilješke

BonTončić

Ponašanja na Internetu



www.drustvo-podrska.hr
podrska@drustvo-podrska.hr