



Smjernice za postupanje u slučaju elektroničkog nasilja

Online radna bilježnica



Centar za nestalu
i zlostavljaju djecu

Ova radna bilježnica izrađena je u sklopu projekta “Upoznajmo i prepoznamo e-nasilje – program prevencije elektroničkog nasilja” koji provodi Centar za nestalu i zlostavljaju djecu u partnerstvu s Centrom za pružanje usluga u zajednici “Izvor”, Nastavnim zavodom za javno zdravstvo Primorsko - goranske županije te u suradnji sa Studijskim centrom za socijalni rad Pravnog fakulteta u Zagrebu.

Projekt je financiran od strane Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku



Studijski centar
socijalnog rada



**NASTAVNI ZAVOD ZA
JAVNO ZDRAVSTVO**
PRIMORSKO-GORANSKE ŽUPANIJE



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo za demografiju,
obitelj, mlade i socijalnu politiku

Sadržaj

1. Podaci o ustanovi	4
2. Podaci o slučaju elektroničkog nasilja	5
3. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja	7
3. 1. Djelatnici u obrazovnom sustavu	7
3. 1. 1. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za nastavnike	7
3. 1. 2. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za stručne suradnike u obrazovnim ustanovama	8
3. 2. Stručni radnici u sustavu socijalne skrbi	10
3. 2. 1. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za stručne radnike centara za socijalnu skrb	10
3. 2. 2. Poduzeti koraci o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja za stručne radnike pružatelja usluga (domova, centara za pružanje usluga u zajednici i dr.)	12
3. 3. Roditelji	13
4. Postupanje prema policiji i centru za socijalnu skrb	14
5. Provjerna lista	15
6. Elektroničko nasilje	18
6. 1. Definiranje elektroničkog nasilja	18
6. 2. Oblici elektroničkog nasilja	19
6. 3. Metode elektroničkog nasilja	20
6. 4. Sumnja na elektroničko nasilje	21
6. 4. 1. Znakovi koji ukazuju na sumnju na električko nasilje u osnovnoj školi	21
6. 4. 2. Znakovi koji ukazuju na sumnju na električko nasilje u srednjoj školi	22
7. Adresar ustanova, organizacija i specijaliziranih telefonskih usluga	25
7. 1. Adresar	25
7. 2. Specijalizirane telefonske usluge	26
7. 3. Specijalizirane usluge u virtualnom okruženju	26

1. Podaci o ustanovi

1. Naziv ustanove

2. Članovi stručnog tima

3. Razrednik/odgajatelj

4. Postoji li pisani protokol o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja? Ako da, navesti zadane postupke!

2. Podaci o slučaju elektroničkog nasilja

1. Detaljan opis utvrđenih okolnosti o slučaju elektroničkog nasilja

2. Ime i prezime podnositelja prijave ili sumnje o elektroničkom nasilju

3. Ime i prezime žrtve elektroničkog nasilja

4. Ime i prezime počinitelja elektroničkog nasilja

5. Ostale osobe uključene u slučaj elektroničkog nasilja (promatrači)

3. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja

3. 1. Djelatnici u obrazovnom sustavu

3. 1. 1. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za nastavnike

Molimo označite polje ukoliko je poduzet navedeni korak	KORACI	ROK PODUZIMANJA KORAKA
	1. Ako se utvrdi sumnja na elektroničko nasilje, zajedno sa stručnim suradnicima škole obaviti zasebne razgovore s djetetom – žrtvom elektroničkog nasilja, s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja te s djecom – svjedocima ili promatračima elektroničkog nasilja.	
	2. Pozvati roditelje djece uključene u elektroničko nasilje na individualne i grupne razgovore.	
	3. Održati sastanak sa stručnim suradnicima u školi i raspraviti o rješenju i daljnjem postupanju. Donijeti odluku o izricanju pedagoških mjera u skladu sa Statutom škole.	
	4. Održati zajednički sastanak s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja, roditeljem i stručnim djelatnicima škole s ciljem definiranja individualnog plana postupanja prema djetetu.	

Bilješke:

3. 1. 2. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za stručne suradnike u obrazovnim ustanovama

Molimo označite polje ukoliko je poduzet navedeni korak	KORACI	ROK PODUZIMANJA KORAKA
	1. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djetetom – žrtvom elektroničkog nasilja.	
	2. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja.	
	3. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djecom – svjedocima ili promatračima elektroničkog nasilja.	
	4. Održati zajednički sastanak s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja, roditeljem i stručnim djelatnicima škole s ciljem definiranja individualnog plana postupanja prema djetetu. Održati zajednički sastanak s djetetom, roditeljem i nastavnim osobljem škole s ciljem definiranja individualnog plana postupanja prema djetetu, informiranja o potrebi poduzimanja mjera u skladu sa Statutom škole, zakonom i drugim propisanim pravilima.	
	5. Održati sastanak s nastavnim osobljem škole i raspraviti o rješenju i daljnjem postupanju. Donijeti odluku o izricanju pedagoških mjera u skladu sa Statutom škole, zakonom i drugim propisanim pravilima te obavijestiti nadležne institucije.	
	6. Prijava nasilja policiji.	
	7. Prijava nasilja nadležnom centru za socijalnu skrb.	
	8. Utvrditi uzroke/povod nasilnog ponašanja i djelovati na slabljenje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika.	
	9. Osiguravanje potrebne psihosocijalne pomoći i podrške djeci uključenoj u elektroničko nasilje ili unutar škole ili pružanjem informacija o dostupnim organizacijama i institucijama koje navedeno pružaju.	
	10. Osigurati potrebnu pomoć i podršku roditeljima u razvoju roditeljskih kompetencija ili unutar škole ili pružanjem informacija o dostupnim organizacijama i institucijama koje navedeno pružaju.	
	11. Osigurati redovitu međuresornu suradnju usmjerenu na reduciranje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika pozitivnog i prosocijalnog ponašanja u užem i širem školskom okruženju.	

	12.O svakoj zaprimljenoj prijavi, odnosno obavijesti o nasilju među djecom i mladima voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka, te evidentirati i bilježiti svako postupanje.	
	13.Praćenje osiguravanja pomoći i podrške djeci žrtvama i počiniteljima nasilja.	

Bilješke:

3. 2. Stručni radnici u sustavu socijalne skrbi

3. 2. 1. Poduzeti koraci postupanja u slučaju elektroničkog nasilja za stručne radnike centara za socijalnu skrb

Molimo označite polje ukoliko je poduzet navedeni korak	KORACI	ROK PODUZIMANJA KORAKA
	1. Pozvati roditelje ili zakonske zastupnike djeteta koje je počinilo nasilje i na primjeren način obaviti razgovor radi stjecanja uvida u obiteljske i druge prilike djeteta, a tijekom razgovora nastojati doznati je li dijete bilo izvrgnuto bilo kojem obliku nasilja ili zanemarivanja u svojoj obitelji ili izvan nje.	
	2. Ispitati slučaj te pribaviti podatke o svim okolnostima, naročito o obliku, intenzitetu, težini i vremenskom trajanju nasilja, kao i sve podatke o obiteljskim i drugim prilikama djeteta koje je počinitelj nasilja.	
	3. Obavijestiti policiju u slučaju sumnje na kazneno djelo ili prekršaj.	
	4. Prikupiti relevantne podatke od predškolske ustanove ili škole koju dijete pohađa, doktora medicine (pedijatra ili opće/ obiteljske medicine), te drugih službi i stručnjaka.	
	5. Prikupiti sve relevantne podatke o članovima obitelji i obiteljskoj situaciji te procijeniti ugroženost/sigurnost djeteta na temelju čega će donijeti timski zaključak o poduzimanju/ predlaganju odgovarajuće mjere za zaštitu djeteta.	
	6. Predložiti poduzimanje mjera kazneno-pravne zaštite djeteta temeljem dostupnih i utvrđenih podataka i informacija.	
	7. Upoznati roditelje, zakonske zastupnike djeteta počinitelja nasilja s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja i izvijestiti ih o nadležnostima centra za socijalnu skrb za zaštitu prava i interesa djeteta.	
	8. Preporučiti i obvezati roditelje, odnosno zakonske zastupnike djeteta počinitelja nasilja na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć pri centru za socijalnu skrb ili pri drugoj odgovarajućoj ustanovi, odnosno njihovim službama i u slučaju potrebe obvezati ih na uključivanje djeteta u primjerene oblike psihosocijalne pomoći, te ih nadzirati u izvršavanju zadane obveze.	

	9. O svakoj zaprimljenoj prijavi, odnosno obavijesti o nasilju među djecom i mladima voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka, te evidentirati i bilježiti svako postupanje centra za socijalnu skrb.	
--	---	--

Bilješke:

3. 2. 2. Poduzeti koraci o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja za stručne radnike pružatelja usluga (domova, centara za pružanje usluga u zajednici i dr.)

Molimo označite polje ukoliko je poduzet navedeni korak	KORACI	ROK PODUZIMANJA KORAKA
	1. Poduzeti neodložnu intervenciju za zaštitu djeteta.	
	2. Provesti razgovor sa sudionicima elektroničkog nasilja, a ako je to moguće i s njihovim roditeljima.	
	3. Obavijestiti nadležni centar za socijalnu skrb i policiju.	
	4. Pružiti/uključiti dijete-žrtvu i počinitelja u odgovarajući tretman psihosocijalne podrške. Pratiti osiguravanje pomoći i podrške djeci žrtvama i počiniteljima nasilja.	
	5. Osigurati, ako je to moguće, potrebnu pomoć i podršku roditeljima u razvoju roditeljskih kompetencija ili unutar škole ili pružanjem informacija o dostupnim organizacijama i institucijama koje navedeno pružaju.	
	6. Osigurati redovitu međuresornu suradnju usmjerenu na reduciranje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika.	
	7. O svakoj zaprimljenoj prijavi, odnosno obavijesti o nasilju među djecom i mladima voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka, te evidentirati i bilježiti svako postupanje.	

Bilješke:

3. 3. Roditelji

Molimo označite polje ukoliko je poduzet navedeni korak	KORACI	ROK PODUZIMANJA KORAKA
	1. U slučaju saznanja o postojanju elektroničkog nasilja poduzeti sve potrebne mjere da se nasilje prekine, a dijete zaštititi (npr. prijava neprimjerenog sadržaja, pohrana dokaza i drugo).	
	2. Odazvati se na individualni i grupni razgovor s nastavnim i stručnim osobljem škole/ustanove socijalne skrbi ili druge institucije/organizacije u okviru koje postoji sumnja da je njihovo dijete žrtva ili počinitelj elektroničkog nasilja.	
	3. Sudjelovati u individualnim i grupnim razgovorima s djetetom, nastavnim i stručnim osobljem te razgovorima u koje su uključeni i drugi roditelji.	
	4. Sudjelovati u izradi individualnog plana postupanja u slučaju elektroničkog nasilja.	
	5. Pružiti djetetu potrebnu pomoć i podršku, poticati ga na izražavanje mišljenja, poticati ga na preuzimanje odgovornosti za svoje postupke, poticati nenasilno rješavanje sukoba.	
	6. Podržati uključivanje djeteta u individualni i grupni tretmanski rad.	
	7. Prema potrebi i procjeni stručnjaka osigurati stručnu pomoć i podršku djetetu izvan škole ili ustanove socijalne skrbi.	
	8. Uspostaviti aktivnu i redovitu suradnju sa stručnim djelatnicima odgojno – obrazovnih ustanova, ustanova socijalne skrbi i zdravstvenih ustanova, u provođenju tretmana koji je u najboljem interesu djeteta.	
	9. Vlastito uključivanje u individualni i grupni rad s ciljem unaprjeđenja svojih roditeljskih kompetencija, dobivanja potrebne podrške i pomoći djetetu i stjecanja boljeg uvida u djetetove potrebe i način funkcioniranja.	

Bilješke:

4. Postupanje prema policiji i centru za socijalnu skrb

1. Jesu li poduzeti koraci u postupanju prema policiji? DA NE

2. Jesu li poduzeti koraci u postupanju prema Centru za socijalnu skrb? DA NE

3. U kojem su roku obavještena nadležna tijela?

4. Koju ste povratnu informaciju dobili od nadležnih tijela?

Bilješke:

5. Provjerna lista

	PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI	NIJE PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI
Djelatnici institucije/organizacije u mogućnosti su prepoznati i definirati elektroničko nasilje.		
Institucija/ organizacija ima izrađene Pravilnike/Protokole/ Smjernice o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima u kojima je jasno definirano elektroničko nasilje, primjeri ponašanja koja se ubrajaju pod elektroničko nasilje te posljedice elektroničkog nasilja.		
Institucija/ organizacija ima izrađene Pravilnike/Protokole/ Smjernice o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima u kojima je jasno definirano postupanje u slučaju elektroničkog nasilja te je isti izvješten na vidno i svima dostupno mjesto.		
Institucija/ organizacija jednom godišnje revidira izrađene Pravilnike/ Protokole/Smjernice o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima u kojima je jasno definirano postupanje u slučaju elektroničkog nasilja.		
Pravilnik/Protokol/Smjernice jasno definira proceduru prijavljivanja elektroničkog nasilja nadležnim institucijama.		
Djelatnici institucije/organizacije upoznati su s procedurama o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija osigurava da su svi novi zaposlenici prije početka rada s korisnicima upoznati s procedurama o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija osigurava da su sva djeca upoznata sa procedurama o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja na satu razrednika.		
Institucija/organizacija osigurava da su svi roditelji upoznati s procedurama o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja na prvom roditeljskom sastanku.		
Institucija/organizacija ima definirana jasna pravila ponašanja u online okruženju koja su dostupna svima, a s kojima su upoznati djelatnici i korisnici.		
Institucija/organizacija sustavno održava, prati i nadzire upotrebu informatičke opreme.		

	PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI	NIJE PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI
Institucija/organizacija promiče sigurno i odgovorno korištenje informatičke opreme, a za zloupotrebu ima propisane sankcije.		
Institucija/organizacija minimalno jednom godišnje organizira formalno sociopedagoško i psihološko obrazovanje, a vezano uz prepoznavanje i postupanje u slučaju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija minimalno jednom godišnje organizira edukativne aktivnosti namijenjene djelatnicima, a koje se odnose na sigurno korištenje interneta djelatnika i korisnika.		
Institucija/organizacija osigurava da barem jedan djelatnik ima završenu dodatnu edukaciju za provođenje metoda medijacije u rješavanju vršnjačkih sukoba.		
Institucija/organizacija ima ugrađen sadržaj vezan uz elektroničko nasilje u nastavni ili odgojno – obrazovni program (npr. u sklopu predmeta poput psihologije, informatike..)		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za djecu i mlade kroz koje ih uči o sigurnom korištenju interneta.		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za djecu i mlade kroz koje ih uči o zaštiti osobnih podataka.		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za djecu i mlade kroz koje ih uči o prepoznavanju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za djecu i mlade kroz koje ih uči o posljedicama elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za djecu i mlade kroz koje ih uči o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija organizira edukativne aktivnosti za roditelje kroz koje ih uči o prepoznavanju i postupanju u slučaju elektroničkog nasilja.		

	PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI	NIJE PRIMJENJIVO U NAŠOJ USTANOVI/ ORGANIZACIJI
Institucija/organizacija ima razrađene „mehanizme“ za prijavu elektroničkog nasilja za djelatnike te se djelatnike potiče i osnažuje u prijavljivanju.		
Institucija/organizacija ima razrađene „mehanizme“ za prijavu elektroničkog nasilja za korisnike (učenici, roditelji..) te ih se potiče i oznažuje u prijavljivanju.		
Institucija/organizacija ima razrađene „mehanizme“ utvrđivanja uzroka nasilnog ponašanja djeteta i djelovanja na slabljenje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju s nadležnim Centrom/ima za socijalnu skrb.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju s osnovnim školama koje pohađaju naši korisnici.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju sa srednjim školama koje pohađaju naši korisnici.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju s nadležnom Policijskom postajom.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju sa liječnicima školske medicine i zdravstvenim ustanovama koje djeluju na tom području.		
Institucija/organizacija ima uspostavljenu uspješnu suradnju s organizacijama civilnog društva koje se bave preventivnim i tretmanskim radom u slučaju elektroničkog nasilja.		
Institucija/organizacija uključuje korisnike (djecu, mlade, roditelje) u planiranje, kreiranje i provedbu programa prevencije elektroničkog nasilja.		

6. Elektroničko nasilje

6. 1. Definiranje elektroničkog nasilja

Iako postoje brojna istraživanja fenomena nasilja na internetu među djecom i mladima, još uvijek ne postoji konsenzus autora o definicijama i načinima mjerenja navedene pojave. U literaturi su prisutni različiti izrazi koji označavaju ponašanja koja možemo okarakterizirati kao nasilje među djecom na internetu (npr. eng. Online aggression, Internet victimization i sl.) i zlostavljanje djece na internetu (npr. eng. cyberbullying), a potrebno je spomenuti da u Hrvatskoj nije ujednačeno definiranje nasilja i zlostavljanja među djecom u dokumentima različitih sustava (primjerice zdravstvenom sustavu i sustavu socijalne skrbi).

Sukob među djecom i mladima:

- nema elemenata nasilja odnosno namjere nanošenja ozljeda ili štete,
- nema nesrazmjera moći,
- nema težih posljedica za djecu u sukobu,
- djeca su u mogućnosti navesti razloge zbog ulaska u sukob i ne inzistiraju na rješenju koje je u njihovu korist pod svaku cijenu,
- spremna su prihvatiti rješenje u kojem nitko nije pobijedio ili izgubio,
- spremna su se ispričati,
- spremna su se dogovoriti u pronalasku rješenja koji će zadovoljiti i potrebe druge strane te
- su u mogućnosti promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba.

Agresivno ponašanje je namjerno zadavanje ili nastojanje da se zada ozljeda, bol ili neugodnost drugom biću. (Vuković, Milašin, Buljubašić Kuzmanović, 2009).

Nasilje je oblik agresivnog ponašanja prema drugoj osobi, prema sebi, životinjama ili imovin (Vuković, Milašin, Buljubašić Kuzmanović, 2009).

Zlostavljanje je svaki oblik tjelesnog i/ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnog zlostavljanja, zanemarivanja i nemarnog postupanja ili iskorištavanja djece, što rezultira stvarnom ili potencijalnom opasnosti za djetetovo zdravlje, preživljavanje, razvoj ili dostojanstvo u kontekstu odnosa odgovornosti, povjerenja i moći (Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

Nasilje među djecom je namjerno uzrokovan fizički napad, psihičko, emocionalno ili seksualno nasilje koje je prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece. Podrazumijeva šest definiranih čimbenika: (1) namjera da se drugom nanese šteta ili ozljeda; (2) opetovanost nasilnog ponašanja; (3) nesrazmjer s obzirom na dob, snagu ili brojčanu nadmoć; (4) nemoć i ranjivost žrtve; (5) manjak podrške i (6) posljedice.

Elektroničko nasilje definira se kao svaka zlonamjerna i ponavljana uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija kako bi se nekome nanijela šteta, odnosno kako bi se najčešće neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se zlostavljalo na neki drugi način. Ono može uključivati slanje anonimnih poruka

mržnje, poticanje grupne mržnje, nasilne napade na privatnost (otkrivanje osobnih informacija o drugima, „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese), kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun vršnjaka, uhođenje, vrijeđanje, nesavjestan pristup štetnim sadržajima, širenje nasilnih i uvredljivih komentara, izlaganje dobi neprimjerenim sadržajima i seksualno namamljivanje.

Elektroničko zlostavljanje uključuje radnje koje su ponavljane, namjerne, štetne i obavljene u odnosima u kojima postoji neravnoteža moći. Vjerojatnost pojavljivanja ponavljanih nasilničkih situacija u virtualnom svijetu je neizbježna zbog same naravi virtualnog svijeta. Superiornost počinitelja u virtualnom svijetu proizlazi iz digitalnih kompetencija počinitelja ili posjedovanja određenih sadržaja (podataka, slika, videa i sl.).

6. 2. Oblici elektroničkog nasilja

OBLIK NASILNOG PONAŠANJA	KRATKI OPIS
Izravan napad	Uključuje slanje uznemirujućih poruka, krađu ili promjenu lozinki, krađu ili promjenu nadimaka, objavu privatnih podataka ili neistina, slanje uznemirujućih slika, postavljanje internetske ankete o žrtvi, slanje virusa, slanje pornografije i neželjene pošte, lažno predstavljanje, poticanje grupne mržnje, napade na privatnost, uznemiravanje, uhođenje, vrijeđanje, nesavjestan pristup štetnim sadržajima te širenje nasilnih i uvredljivih komentara.
Napad preko posrednika	Uključuje napad počinitelja na žrtvu preko treće osobe koja toga najčešće nije svjesna.
Verbalno nasilje	Namjerno korištenje uvredljivih riječi s ciljem nanošenja psihološke povrede drugoj osobi (npr. vrijeđanje, nazivanje ružnim imenima, psovanje, izazivanje straha prijetnjama).
Relacijsko nasilje	Manipuliranje vršnjačkim odnosima s ciljem uništavanja osjećaja prihvaćanja, prijateljstva i pripadanja, odnosno usmjereno je na isključenje žrtve iz vršnjačkog društva (npr. ne uključivanje osobe u grupne razgovore i aktivnosti).
Elektroničko seksualno nasilje	Predstavlja oblik nasilja koji uključuje slanje i dijeljenje sadržaja seksualne prirode koji služe za seksualno uznemiravanje druge osobe i zadovoljenje vlastitih seksualnih potreba. Elektroničko seksualno nasilje obuhvaća i objavljivanje i/ili prosljeđivanje intimnih slika i snimki bez pristanka osobe, širenje glasina koje se odnose na seksualni život žrtve, zadovoljenje pohote pred djecom ili mamljenje djece za zadovoljenje spolnih potreba, uključivanje djece u pornografske aktivnosti. Ovakvi sadržaji mogu sadržavati poruke, slike, komentare, video uratke te druge audio-vizualne materijale intimnog sadržaja (prikaz intimnog dijela tijela, prikaz spolnih odnosa, poruke seksualiziranog sadržaja).

6. 3. Metode elektroničkog nasilja

METODE ELEKTRONIČKOG NASILJA	
Grubo online sukobljavanje	Kratkotrajna rasprava između dvije ili više osoba koju karakterizira ljut, eksplicitan i vulgaran govor, uvrede a ponekad i prijetnje. Počinitelj nasilja ima za cilj izazvati bijes, tugu i/ili poniženje kroz namjerno izazivanje sukoba
Uznemiravanje	Opetovano slanje okrutnih, uvredljivih, neprijateljskih i provokativnih poruka pojedincu/ ki ili grupi. Najčešće se događa putem privatnih poruka, a cilj počinitelja nasilja je prijetećim radnjama dovesti drugu osobu u ponižavajući i/ili podređeni položaj
Ogovaranje i klevetanje	Izmišljanje informacija o žrtvi s ciljem povrede osobe te njihovo elektroničko slanje i dijeljenje. Uključuje stavljanje slike lica osobe na nepoznato golo tijelo i dijeljenje te slike. Cilj ovih radnji je nanošenje štete žrtvinoj reputaciji ili uništavanje odnosa s drugim osobama
Lažno predstavljanje	Uzimanje tuđeg identiteta i slanje poruka i drugih sadržaja u tuđe ime.
Iznuđivanje i širenje povjerljivih informacija	Javno objavljivanje podataka koje je žrtva poslala počinitelju nasilnika u povjerenju. Također, počinitelj nasilja može izmanipulirati žrtvu da napiše nešto privatno što onda počinitelj nasilja javno objavljuje ili šalje dalje bez dopuštenja.
Socijalno isključivanje	Događa se jednako na Internetu kao i u offline svijetu. Žrtve ne mogu ući u određene chat sobe ili ih se ne uključuje u grupne poruke
Prijetnje i uhođenje	Opetovano slanje prijetećih poruka te neprestani pokušaji uspostavljanja i nastavljanja neželjenog kontakta zbog kojih se žrtva počinje bojat za vlastitu sigurnost i dobrobit. Posebno je izraženo prilikom komunikacije s nepoznatim osobama te u slučajevima seksualnog nasilja putem Interneta
Videosnimanje	Snimanje ili fotografiranje u situacijama koje su za djecu ponižavajuće ili neugodne; izazivanje i snimanje tučnjave ili drugih nasilnih sadržaja te njihovo širenje.
Izmjena fotografija	Izmjena osobnih fotografija bez dozvole i objava na internetu.

6. 4. Sumnja na elektroničko nasilje

Sljedeći znakovi u školi i kod kuće mogu ukazivati da je dijete uključeno u nasilje među djecom, a navedeni znakovi mogu biti prisutni i kod djeteta koje je uključeno u elektroničko nasilje (Rivers, Duncan, Besag, 2009, prema Križan, 2018.).

6. 4. 1. Znakovi koji ukazuju na sumnju na elektroničko nasilje u osnovnoj školi

Za roditelje

Znakovi koji ukazuju da je dijete možda doživjelo vršnjačko nasilje:

- učestala tišina
- povlačenje iz obiteljskih interakcija
- vidljiva tuga
- povlačenje od prijatelja i od aktivnosti u kojima je prije uživalo
- učestaliji izostanci iz škole (žaljenje na glavobolje i bolove u trbuhu)
- loš školski uspjeh (niže ocjene)
- gubitak apetita
- poremećaji spavanja (uključujući mokrenje u krevet)
- informacije iz škole o izgubljenim domaćim zadaćama ili ponašajnim problemima kao što su tučnjave s drugim učenicima

Znakovi koji ukazuju da se dijete možda nasilno ponaša:

- promjene u skupinama prijatelja (posebno gubitak skupine prijatelja)
- izražavanje nenaklonosti prema školi i učiteljima
- ima želju „praviti se važan“
- nabava predmeta ili dobara koje nije mogao kupiti bez roditeljskog znanja
- neobjašnjeni izljevi bijesa
- lako postaje frustriran
- nerado radi domaću zadaću
- udara ili pokušava dominirati mlađom braćom i sestrama
- prestaje koristiti računalo ili mobitel (gasi ekran) kad se netko približi
- čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel
- skriva što radi na računalu ili mobitelu
- pretjerano provodi vrijeme uz mobitel ili računalo
- postaje nervozan ili ljut kada mu se ograniči ili ukine koristiti se računalom ili mobitelom

Za učitelje

Znakovi koji ukazuju da je učenik/učenica možda doživio/doživjela vršnjačko nasilje:

- izbjegavanje kontakta očima i vidljiva tuga
- pojava nekontroliranih izljeva bijesa ili frustracije
- promjene u obrascima ponašanja s prijateljima i aktivnostima za vrijeme odmora
- nedostatak angažmana u razrednim ili grupnim aktivnostima u kojima je prethodno bio/bila aktivno angažiran/a
- učenici ga/je ismijavaju kada govori
- pridavanje manje pažnje školskom i domaćem radu

Znakovi koji ukazuju da se učenik/učenica možda nasilno ponaša:

- prkosan pogled nakon što ga/ju je učitelj opomenuo zbog ponašanja
- narušavanje rada u razredu
- otimanje, grabljenje ili uzimanje predmeta koji pripadaju drugim učenicima ili ih koriste drugi učenici
- udaranje i guranje drugih učenika
- ignoriranje učiteljeve upute da sluša ili da prestane pričati
- nevoljkost za aktivnim uključivanjem u razredne ili grupne aktivnosti
- ismijavanje drugih učenika kada govore
- nedostatak brige za školski i domaći rad

6. 4. 2. Znakovi koji ukazuju na sumnju na električko nasilje u srednjoj školi

Za roditelje

Znakovi koji ukazuju da je dijete možda doživjelo vršnjačko nasilje:

- neodređene glavobolje, bolovi u trbuhu (često traži da ostane kod kuće)
- izljevi bijesa
- neobjašnjene posjekotine i modrice, poderana i uprljana odjeća
- reagira tako da udara ili ustukne
- umor (povezan s poremećajima spavanja)
- gubitak apetita
- neobjašnjeno plakanje
- nevoljkost za samostalnim hodanjem/ putovanjem do škole
- izbjegavanje učenika koje je prije smatrao/la prijateljima
- ostajanje kod kuće navečer ili vikendima

- krađa novca
- ostajanje dokasna u školi (da bi izbjeglo druge učenike izvan škole)
- postaje introvertirano, sumorno raspoloženo, ne traži pažnju i/ili izražava sumnju u sebe
- pojačana nelagoda kod izražavanja tjelesne privrženosti
- lako je ometeno, zaboravljivo (indikacija da je zaokupljeno nečim drugim)
- **Prestaje koristiti računalo ili mobitel ili povećanje vremena provedenog vremena na internetu u odnosu na prije**
- **Čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel**
- **Spominje nepoznate osobe**
- **Pridavanje sve veće važnosti aktivnostima i osobama na internetu**
- **Zatvaranje stranica, chatova i/ili skrivanje mobitela kada roditelji uđu u sobu ili kada se druga osoba približi**
- **Stres prilikom čitanja poruka, odnosno primanja različitih sadržaja**
- **Izbjegavanje razgovora o uporabi računala i interneta**
- **brisanje korisničkih računa ili otvaranje puno novih**
- **puno novih kontakata na mobitelu i/ili društvenim mrežama**

Znakovi koji ukazuju da se dijete možda nasilno ponaša:

- promjene u skupinama prijatelja (npr. gubitak skupine prijatelja)
- neobjašnjeno pogoršanje ocjena
- izražavanje nezadovoljstva školom
- ima želju „praviti se važan“ posebno pred drugima
- posjedovanje predmeta ili dobara koje nije mogao/la kupiti bez vašeg znanja
- izražava ljutnju ili iritiranost drugim učenicima (uključujući podcjenjivačke komentare o njima ili prijetnje da će ih udariti)
- frustracija domaćom zadaćom
- dominacija ili pokoravanje braće i sestara
- Prestaje koristiti računalo ili mobitel (gasi ekran) kad se netko približi
- Čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel
- Skriva što radi na računalu ili mobitelu
- Pretjerano provodi vrijeme uz mobitel ili računalo
- Postaje nervozan ili ljut kada mu se ograniči ili ukine korištenje računala ili mobitela

Za učitelje

Znakovi koji ukazuju da je učenik/učenica možda doživio/doživjela vršnjačko nasilje:

- vidljiv umor
- zamjetna promjena u ponašanju (tj. iznenadni i neprikladni izljevi bijesa ili frustracije)
- nedostatak samopouzdanja
- socijalna izolacija i nedostatak angažmana s drugima tijekom odmora
- povučenost u razrednim ili grupnim aktivnostima u kojima je prethodno bio/bila aktivno angažiran/a
- drugi učenici ga/je ismijavaju kada govori
- promjene u ocjenama (u nekim slučajevima se ne radi o silaznom trendu jer učenici možda provode više vremena učeći sami i imaju malo rekreativnih odušaka)

Znakovi koji ukazuju da se učenik/učenica možda nasilno ponaša:

- prkosno, nepristojno, izazivajuće ponašanje nakon učiteljeve opomene
- vođa ometanja rada u razredu, posebno potiče malu skupinu drugih učenika
- malo ili uopće nema obzira za vlasništvo drugih učenika
- drugi učenici miču mu/joj se s puta na hodnicima i tijekom odmora
- ignoriranje učiteljeve upute da sluša ili da prestane pričati
- nevoljkost za aktivnim uključivanjem u razredne ili grupne aktivnosti
- otvoreno podcjenjuje doprinos drugih učenika nastavi
- nedostatak brige za školski i domaći rad

Adresar ustanova, organizacija i specijaliziranih telefonskih usluga

7. 1. Adresar

NAZIV	ADRESA	TELEFON	E-MAIL
Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku	Trg Nevenke Topalušić 1, 10 000 Zagreb	01/555-7111	ministarstvo@mdomsp.hr
Ministarstvo znanosti i obrazovanja	Donje Svetice 38, 10 000 Zagreb	01/ 4569-000	pisarnica@mzo.hr
Ministarstvo unutarnjih poslova	Vukovarska 33, 10 000 Zagreb	01/ 6122-111	pitanja@mup.hr
Ured pravobraniteljice za djecu	Teslina 10, 10 000 Zagreb	01/ 4929-669	info@dijete.hr
	Šetalište Petra Preradovića 7/I, 31 000 Osijek	031/213-098	
	Braće Kaliterna 10, 21 000 Split	021/488-462	
	Trpimirova 3, 51 000 Rijeka	051/311-121	
Centar za pružanje usluga u zajednici Savjetovalište Luka Ritz	Ulica kneza Ljudevita Posavskog 48, 10 000 Zagreb	01/ 647-0050	info@centar-lukaritz.hr
Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba	Đorđićeva 26, 10 000 Zagreb	01/ 3457-518	info@poliklinika-djeca.hr
Centar za djecu, mlade i obitelj „Modus“	Kneza Mislava 11, 10 000 Zagreb	01/ 4621-554	modus@dpp.hr
Udruga Igra	Sveti Duh 55, 10 000 Zagreb	01/ 3704-537	udruga.igra@udrugaignra.hr
Psihološki centar TESA	Trg bana Josipa Jelačića 1/III, 10 000 Zagreb	01/ 4828-888	psiho.pomoc@tesa.hr

7. 2. Specijalizirane telefonske usluge

112	JEDINSTVENI EUROPSKI BROJ ZA HITNE SLUŽBE
0800 606 606	SAVJETODAVNA LINIJA CENTRA ZA SIGURNIJI INTERNET
116 111	HRABRI TELEFON ZA DJECU
0800 0800	HRABRI TELEFON ZA MAME I TATE
01 4833 888	PLAVI TELEFON
01 4828 888	TELEFON ZA PSIHOLOŠKU POMOĆ

7. 3. Specijalizirane usluge u virtualnom okruženju

https://www.csi.hr/hotline/	CENTAR ZA SIGURNIJI INTERNET
savjet@hrabritelefon.hr hrabrisa@hrabritelefon.hr , putem foruma te putem chata (svaki radni dan od 17 do 20 sati)	HRABRI TELEFON
https://redbutton.mup.hr/	MUP HR