

# Virtualno zlostavljanje

---

Magić, Lea

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:064008>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-15**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Lea Magić

**VIRTUALNO ZLOSTAVLJANJE**

završni rad na  
preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, listopad, 2021. godine



# **POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB**

Preddiplomski stručni studij marketinga i komunikacija

Smjer manager marketinga

## **VIRTUALNO ZLOSTAVLJANJE**

završni rad

MENTOR

doc. dr. sc. Tanja Grmuša, v. pred.

STUDENT

Lea Magić

Zagreb, listopad, 2021. godine

## SAŽETAK

U današnje vrijeme život bez interneta bio bi nezamisliv. Tehnologije toliko napreduju i mi s njima da bi nam sve bilo teže dostupno i previše neobično. Ponekad se pitamo kako je ljudima bilo prije? Možda im je čak i bilo lakše s obzirom na to da ovakav napredak sa sobom nosi puno opasnosti i rizika. Opasnosti koje na osobu mogu utjecati i kada nije svjesna da utječu na nju. Ponekad šala više nije tako bezazlena i zabavna kako netko misli da je. Informacije se šire sve brže i to ne nosi samo pozitivne strane sa sobom. Zlostavljanje je nešto što se svakodnevno događa oko nas i sve je češće. S pojavom i razvojem novih tehnologija razvila se i nova vrsta zlostavljanja - virtualno zlostavljanje. Virtualno zlostavljanje je svako uznemiravanje koje se događa putem interneta. Postoje brojne vrste virtualnog zlostavljanja, a neke od njih su *sexting*, *flaming*, *cyberstalking* i brojne druge. Od ovakve vrste zlostavljanja nitko ne može pobjeći, ali se moramo znati nositi s njom. Teško je pobjeći s obzirom na to da se bazira na emocije i da je uvijek prisutna. Najveći je problem kada osoba nije svjesna njezine prisutnosti. Koliko je zapravo virtualno zlostavljanje rašireno prikazuje provedena anketa. Anketa prikazuje koje dobne skupine su najugroženije i kolika je svjesnost postojanja zlostavljanja. Djeca od sve ranije dobi počinju koristiti Internet, pa je tako virtualno zlostavljanje sve više rasprostranjeno među mlađim populacijama i to uvelike utječe na njih. Starije generacije još se trude naučiti i nemaju sva rješenja koja bi trebala ili mogla imati. Brojne organizacije se trude što više educirati nastavnike, roditelje i sve ljude na opasnosti koje donosi i pravilnu borbu. Razlozi zbog kojih dolazi i kako se osobe koje to čine osjećaju ću pokušati utvrditi. Postoje brojni načini smanjenja virtualnog zlostavljanja oko nas, a neki su samo najjednostavnija prijava korisničkog računa. Nije uvijek tako jednostavno, no dobar je početak za saznati rađa li se problem.

**Ključne riječi:** *internet, zlostavljanje, virtualno zlostavljanje, raširenost, opasnost.*

## ABSTRACT

Nowadays, life without the internet would be unthinkable. Technologies are advancing so much and so are we with them that everything would be harder for us to access and too unusual. Sometimes we wonder how it was for people before? Maybe it was even easier for them, considering that such progress brings with it a lot of dangers and risks. Dangers that can affect a person even when he is not aware that they affect him. Sometimes a joke is no longer as harmless and fun as someone thinks it is. Information is spreading faster and faster and it doesn't just bring positive sides with it. Abuse is something that happens around us every day and is becoming more common. With the emergence and development of new technologies, a new type of abuse has developed - Virtual abuse. Virtual abuse is any harassment that occurs over the internet. There are many types of virtual abuse, and some of them are sexting, flaming, cyberstalking and many others. No one can escape this kind of abuse, but they must know how to deal with it. It's hard to escape since it's based on emotion and is always present. The most common problem is when a person is unaware of its presence. The extent of virtual abuse is shown by a survey. The survey shows which age groups are most at risk and how much is aware of the existence of abuse. Children are starting to use the internet at an early age, so virtual abuse is becoming more widespread among younger populations and it greatly affects them. Older generations are still struggling to learn and don't have all the solutions they should or could have. Numerous organizations try to educate teachers, parents and all people as much as possible about the dangers that come with proper struggle. The reasons why it comes and how people who do it feel I will try to determine. There are a number of ways to reduce virtual abuse around us and some are just the simplest login account. It's not always that simple but it's a good start to find out if a problem is born.

**Keywords:** *internet, abuse, virtual abuse, outspread, danger.*

Zagreb, listopad 2021. godine

## IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom

### *Virtualno zlostavljanje*

izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Tanja Grmuša, v. pred.

Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu sa stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojem je napisan.

Izjavljujem i da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad

### *Virtualno zlostavljanje*

u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Poslovnog veleučilišta Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15 i 131/17).

Ime i prezime studenta:  
**Lea Magić**

OIB: 70470222940

---

(potpis)

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	8
2. ŠTO JE VIRTUALNO ZLOSTAVANJE?.....	9
2.1. Kako reagirati na virtualno zlostavljanje? .....	13
2.2. Tko su zlostavljači? .....	14
3. ODNOS DJECE I MLADIH PREMA VIRTUALNOM ZLOSTAVLJANJU .....	17
4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	19
4.1. Svrha i cilj istraživanja .....	19
4.2. Uzorak .....	19
4.3. Interpretacija rezultata istraživanja.....	20
4.4. Sažetak rezultata ankete .....	31
5. NAČINI SUZBIJANJA VIRTUALNOG ZLOSTAVLJANJA .....	32
5.1. Utjecaj COVID-19 krize na Virtualno zlostavljanje .....	34
6. ZAKLJUČAK.....	35
POPIS LITERATURE.....	36
POPIS GRAFOVA .....	37



## 1. UVOD

Tema ovog rada je virtualno zlostavljanje. Kroz rad se želi pobliže objasniti što je zapravo virtualno zlostavljanje, koliko je zastupljeno, koliko ljudi je svjesno da vrše virtualno zlostavljanje nad nekim ili da se događa baš njima. Rad se sastoji od četiriju poglavlja. Prvo poglavlje „Što je virtualno zlostavljanje?“ teorijski govori o virtualnom zlostavljanju kao takvom, drugo poglavlje govori o odnosu djece i mladih prema virtualnom zlostavljanju, kako dolazi do toga i što bi trebali učiniti. Treće je poglavlje bazirano na anketi koja je provedena u svrhu otkrivanja koliko osoba zna što je virtualno zlostavljanje, kako se ponašati s njim i što činiti ukoliko se dogodi. Kroz anketna pitanja vide se razmišljanja i postupci ispitanika o virtualnom zlostavljanju te poznavanje istoga. Saznati koje društvene mreže su najzastupljenije takvom vrstom zlostavljanja. Primarna je svrha ovog rada vidjeti koliko je virtualno zlostavljanje rašireno, kako se ponašati s njim i kako pomoći drugima. Zadnje poglavlje detaljnije prikazuje moguće načine suzbijanja virtualnog zlostavljanja.

## 2. ŠTO JE VIRTUALNO ZLOSTAVANJE?

Što je zapravo zlostavljanje? Postoje brojne definicije koje to objašnjavaju, ali u radu ćemo se poslužiti najčešće korištenom definicijom Svjetske zdravstvene organizacije (WHO, 2006) koja zlostavljanje definira na sljedeći način:

„Svaki oblik tjelesnog i/ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnog zlostavljanja, zanemarivanja i nemarnog postupanja ili iskorištavanja djece, što rezultira stvarnom ili potencijalom opasnosti za djetetovo zdravlje, preživljavanje, razvoj ili dostojanstvo u kontekstu odgovornosti, povjerenja, moći.“<sup>1</sup>

„Pri definiranju zlostavljanja obično se ističe da se radi o:

trajnoj ili učestaloj izloženosti

- namjerno nasilnim postupcima
- trajnoj ili učestaloj izloženosti
- koji se događaju u kontekstu odnosa odgovornosti, povjerenja, moći
- posljedicama koje mogu biti jasno uočljive ili teže primjetne (emocionalne povrede i ozljede unutarnjih organa)“<sup>2</sup>

Pravu sliku zlostavljanja nije moguće odrediti s obzirom da brojni čimbenici poput nedostatka podataka, netočne informacije, mnogi slučajevi nikada nisu prijavljeni niti prikazani, no i uz te čimbenike brojke su velike. Oblici zlostavljanja su: tjelesno ili fizičko, spolno ili seksualno, zanemarivanje i emocionalno. U ovome radu fokus je na emocionalnoj vrsti zlostavljanja u koje spada i virtualno zlostavljanje.

S obzirom na to da će se rad više fokusirati na emocionalno nasilje važno je saznati što je to uopće. Prema definiciji to je „kontinuirano neprijateljsko i/ili indiferentno

---

<sup>1</sup> Bilić V., Buljan Flander G., Hrpka H. *Nasilje nad djecom i među djecom*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2012, str. 1.

<sup>2</sup> Bilić V., Buljan Flander G., Hrpka H. *Nasilje nad djecom i među djecom*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2012, str. 2.

ponašanje roditelja i drugih koji nastupaju s pozicije moći na temelju kojega dijete može zaključiti da je bezvrijedno, nevoljeno, adekvatno, oštećuje njegovu emocionalnu stabilnost i psihološki kapacitet, te kratkoročno i/ili dugoročno negativno utječe na njegov razvoj i dobrobit.“<sup>3</sup>

„Virtualno zlostavljanje ili *cyberbulling* je podvrsta emocionalnog zlostavljanja, a specifično je po tome da je u virtualnom zlostavljanju svaka komunikacija putem interneta (najčešće se događa na društvenim mrežama), videa ili pametnih telefona koja služi kako bi se neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se teroriziralo na neki drugi način.“

<sup>4</sup> Primarni cilj takve vrste zlostavljanja je povrijediti, uznemiriti ili naštetiti osobi, bilo u obliku tekstualnih poruka, videa, fotografija, poziva ili neugodnih komentara. Virtualno zlostavljati može jedna osoba ili grupa ljudi, pa čak i djece.

#### „U elektroničko nasilje spada:

- |   |  |
|---|--|
| ➤ slanje anonimnih poruka mržnje  | ➤ poticanje grupne mržnje  |
| ➤ kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun vršnjaka | ➤ slanje tuđih fotografija te traženje ostalih da ih procjenjuju po određenim karakteristikama |
| ➤ otkrivanje osobnih informacija o drugima  | ➤ „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese   |
| ➤ slanje zlobnih i neugodnih sadržaja drugima   | ➤ prijetnje smrću  |
| ➤ seksualno namamljivanje“  | 5  |

Najveći problem kod virtualnog zlostavljanje je dovoljna neosviještenost da se zapravo događa. Ono se ne događa samo djeci, već i odraslima i jako je rašireno, prisutno je 24 sata na dan, 7 dana tjedno čak i tamo gdje se zlostavljana osoba osjeća sigurno, poput svog doma.

<sup>3</sup> Bilić V., Buljan Flander G., Hrpka, H. *Nasilje nad djecom i među djecom*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2012, str. 118

<sup>4</sup> <https://www.poliklinika-djeca.hr/za-djecu-i-mlade/nasilje/sto-je-to-elektronicko-nasilje-odnosno-cyberbullying/> (datum pristupa: 10. travnja 2021.)

<sup>5</sup> [http://www.smb.hr/libraries/0000/6691/Mobilna\\_aplikacija.pdf](http://www.smb.hr/libraries/0000/6691/Mobilna_aplikacija.pdf) (datum pristupa: 10. travnja 2021.)

Teže je prepoznati ovu vrstu zlostavljanja zato što nije vidljiva. Takva vrsta zlostavljanja najčešće ljude dovodi do depresije, anksioznosti, nepovjerenja, gubitka koncentracije, agresije, poremećaja osobnosti, konstantnog straha i mnogih drugih problema. Prilikom tjelesnog zlostavljanja na osobi su vidljive modrice i ožiljci po tijelu, ali prilikom virtualnog zlostavljanja teže je prepoznati problem i osobu kojoj se to događa. Naravno, najčešće žrtve su djeca koja to većinom rade iz šale i zezancije ne znajući koliku štetu zapravo mogu prouzročiti.

„Istraživanje koje je provela Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, u kojem je sudjelovalo 4000 učenika iz 19 osnovnih (od četvrtog do osmog razreda) i dvije srednje škole (prvi i drugi razred) u deset gradova Republike Hrvatske, pokazalo je da 73% djece ima neko iskustvo u korištenju internetom, pri čemu upotreba raste s dobi. Zanimljivo je da se čak 47% djece koja nemaju računalo kod kuće koriste internetom. Gotovo svakodnevno njime se koristi 58% djece, jednom tjedno 26% djece, a 17% njih jednom mjesečno ili rjeđe.“<sup>6</sup>

Još jedan veći problem kod virtualnog zlostavljanja jest nemogućnost ulaska u trag osobi koja to radi. Naime, to nije uvijek slučaj i djeca često ne znaju sakriti svoj trag, ali odrasli ljudi znaju puno više i puno lakše prikriju svoj trag. Razmišljajući o ovome često se pitamo zašto bi netko uopće zlostavljao na ovakav način i čine li to uvijek svjesno? Odgovor je već spomenut, često je to nesvjesno i dogodi se tijekom dječje igre u kojoj se smatra da jedna objava, komentar ili fotografija neće imati takav utjecaj ni na koga, međutim ponekad to ode dalje od planiranog. Moć koju zlostavljač osjeti ispuni ga potpuno i osjeća se superiornije. Na internetu su svi hrabriji nego što bi možda bili uživo. Razlika između osobe koja nanosi fizičku bol nekom drugom vrstom zlostavljanja nije ništa drugačija od osobe koja se bavi virtualnim zlostavljanjem, nanošenjem emocionalne boli, sve dok to čini svjesno.

Još jedan od problema kod virtualnog zlostavljanja je što se može događati direktno ili indirektno. Direktno je kada jedna osoba zlostavlja drugu na razne načine dok je indirektno putem posrednika. U indirektnom zlostavljanju osim osobe koju se zlostavlja nastrada i osoba s čijeg se računa to radi. Indirektno zlostavljanje zapravo znači da netko drugi ukrade

---

<sup>6</sup> <https://www.poliklinika-djeca.hr/publikacije/nasilje-preko-interneta/> (datum pristupa: 10. travnja 2021.)

ime, e-mail adresu, broj mobitela i bilo kakve druge podatke i s tog računa nekoga zove, šalje poruke, dijeli sadržaje na internetu. Tada osoba kojoj su ukradeni podaci ispada lošom i negativnom osobom u situaciji, a zapravo je jednaka žrtva kao i osoba koja prima sadržaj. Takve situacije se najčešće događaju među djecom gdje to izgleda kao šala.

Postoji više vrsta virtualnog zlostavljanja poput:

- **Uznemiravanje** - predstavlja klasičnu vrstu zlostavljanja putem ružnih riječi ili neugodnog sadržaja, većinom se događa u samim počecima zlostavljanja.
- **Prijetnje** - kao što sam naziv govori zasniva se na vrijeđanju i na mogućem fizičkom nasilju.
- **Govor mržnje** - cilj mu je javno prikazati neugodan sadržaj i ružne riječi kako bi se ostali udaljili od zlostavljane osobe.
- **Flaming** - primarni cilj ove vrste je zlostavljanje putem raznih psovki koje se baziraju na osobnoj razini.
- **Tekstualni rat** - više ljudi se okomi na jednu osobu te joj zajedno šalju prijetnje. U određenim situacijama se takva vrsta zlostavljanja počinje događati i izvan interneta poput SMS poruka, poziva.
- **Cyberstalking** - jedna od najopasnijih vrsta - osim vrijeđanja putem interneta napadač prati gdje se žrtva kreće kako bi ju uznemiravao u svakom trenutku. Najčešće se događa da odrasla osoba bude napadač. Ovo je možda najopasnija vrsta zlostavljanja zato što se na taj način ugrožava sigurnost osobe u vanjskom svijetu, tada osoba zaista nema gdje pobjeći i osjećati mir.
- **Klevetanje** - govor neistine ili tračevi koji se šire o nekome.
- **Trolling** - provociranje pojedinca kako bi on reagirao loše i ispao krivac- jedan od češćih slučajeva.
- **Outing** - situacija u kojoj jedna strana objavi privatne informacije ili sadržaje o drugoj strani.

- *Phishing* ili lažno predstavljanje - zlostavljanje osobe putem lažnih korisničkih računa (e-mail, Facebook..).
- *Sexting* - još jedan od čestih i opasnih vrsta zlostavljanja. *Sexting* (sex+dopisivanje) u pravilu znači seksualno dopisivanje poput slanja golišavih fotografija ili eksplicitnog sadržaja. U pravilu se ne odnosi na *cyberbulling* do trenutka kada takav eksplicitni sadržaj ne postane javno dostupan odnosno kada ga jedna strana podijeli bez dozvole druge strane. Često se događa između dvije osobe koje su bliske kao npr. cura i dečko, bliski prijatelji... U Hrvatskoj za sada nije provedeno istraživanje koliko se često događa, no u velikim državama poput Velike Britanije ili Amerike istraživanja su pokazala da jedna od pet osoba je sudjelovala u *sextingu*, a u prosjeku za dvije od deset osoba je takva vrsta dopisivanja prerasla u *cyberbulling* zato što su fotografije bile javno podijeljene.

Osim navedenih postoji još dosta vrsta, ali ovo su najčešće vrste.

## 2.1. Kako reagirati na virtualno zlostavljanje?

Ljudi se boje posljedica koje bi se mogle dogoditi ukoliko kažu da se to događa baš njima. Uvijek je najpametnije rješenje obratiti se nekome za pomoć, pokazati što se događa i gdje se to događa. Sve poruke, slike, video ili bilo što drugo najbolje je slikati, spremiti ili arhivirati kako bi se pomoću njih lakše došlo do počinitelja, a i kako bi se lakše riješio problem zašto se to događa. Policija može pronaći anonimnog internetskog nasilnika, pa je često korisno to prijaviti. U svakoj situaciji bitno je imati osobu od povjerenja kojoj se to može otvoreno pokazati ili reći kako se zlostavljana osoba ne bi osjećala samo i napušteno. Osoba koja bi mogla razumnije prikazati stvarnu situaciju problema. U većini slučajeva zlostavljanoj je osobi teško otvoreno govoriti o tome i skriva pojedinosti koje su vrlo bitne zbog straha, tuge ili bilo kojeg drugog razloga. Virtualno zlostavljanje ne treba skrivati, sramiti ga se ili bilo što drugo, bitno je prepoznati ga na vrijeme kako bi se stiglo reagirati i suzbiti to. Najbolje rješenje je reći roditeljima, nastavnicima, prijateljima i zatražiti pomoć. Najbitniji je razgovor o samoj situaciji, ukoliko je osobi neugodno razgovarati s nekim koga poznaje Hrvatska ima Hrabri telefon na koji se zlostavljana osoba može prijaviti i objasniti situaciju. Hrabri telefon stvoren je kako bi služio ne samo virtualno zlostavljanim osobama,

već na bilo koji način zlostavljanim osobama bilo lakše reći svoj problem i riješiti ga. Republika Hrvatska se dosta pokušava boriti protiv bilo kakve vrste zlostavljanja.

Od zlostavljanja ne treba bježati ili ga ignorirati, bitno je prepoznati kada se počinje događati kako bi se spriječilo na vrijeme! U zlostavljanje spada sve što se direktno odnosi na osobu, a vrijeđaju ju, zbog tog sadržaja se osjeća anksiozno ili nesretno. Za početak je dovoljno blokirati takav sadržaj ili osobu, a ukoliko se takav sadržaj nastavi prikazivati ili i dalje dolaze poruke potrebno je reći nekome što se događa i s nekim početi rješavati problem.

## 2.2. Tko su zlostavljači?

Zlostavljač je osoba koja želi nauditi drugoj osobi. Ona osoba koja želi svoje neuspjehe, strahove i druge nesigurnosti sakriti skupljaju moć u tuđoj boli i patnji. Postoji nekoliko vrsta zlostavljača:

- fizički - takva vrsta zlostavljača fizičkim putem poput udaraca želi nauditi drugoj osobi.
- verbalni - želi verbalnim načinom nauditi drugome, većinom su to grube, proste riječi
- emocionalni - ruši emocije drugome ponižavajući žrtvu na brojne načine. Neki od primjera bili bi zabrane druženja, isticanje neuspjeha žrtve, stvaranje osjećaja manje vrijednosti.
- *mobbing* - zlostavljači koji se nalaze na poslu i sputavaju poslovne uspjehe svojim djelima i riječima
- seksualni - bilo kakav intiman kontakt sa žrtvom bez pristanka.
- financijsko zlostavljanje- kranje novaca, skrivanje, stvaranje dugova na žrtvin račun.

Zlostavljači su osobe koje nisu nužno loše osobe već imaju određene mentalne slabosti. Takve osobe na svijet gledaju kroz crnu i bijelu boju, pri čemu su crna boja oni, a bijela žrtva i zbog toga pokazuju svoj bijes na njima. Teško im je dokazati da su u krivu i da to što rade je krivo. Naime, zbog lošeg samopouzdanja koje imaju ne mogu pronaći pozitivne strane života. Istraživanja su dokazala da je većina zlostavljača muškog roda, te da ih je

velika većina u djetinjstvu i sama proživjela zlostavljanje. Zbog takvog načina odgoja i života u kasnijem im je životu teško naučiti i prihvatiti drugo. Kroz grubo ponašanje zlostavljači pokušavaju prikazati svoj autoritet i moć na agresivan način. Najčešće to čine u domu ili u privatnosti, svu krivnju prebacuju na žrtvu, dokazuju kako su u pravu, odvajaju žrtvu od drugih ljudi kako se ne bi mogla žaliti. Kod fizičkog nasilja vide se posljedice poput ožiljaka, rana ili masnica i zato se zlostavljač trudi ne pustiti žrtvu van.

Mnogi se pitaju zašto se žrtve ne maknu od svog zlostavljača ili ne potraže pomoć, no ne shvaćaju koliko su uništene te osobe i koliko same počinju gubiti pozitivnu stranu. Fizičko nasilje najčešće se događa u braku ili vezi. U takvim situacijama je teško prestati nekoga voljeti i prestati biti zaljubljen. Na poslu gdje vlada *mobbing* teško je otići s tog posla zbog straha od posljedica koje bi se mogle dogoditi odlaskom s istog. Zlostavljači koji vladaju na internetu su još gori zato što su uz osobu u svakom trenutku, na mobitelu, računalu, u kući, vani, na poslu.. Ljudi u takvim situacijama postanu očajni i vjeruju na svaku laž koja im se predstavi, najčešća laž koja se može čuti od zlostavljača jest „bit ću bolji“, „nisam znao sto činim, oprost“ i ostale. Vjerujući takvim lažima žrtva sama sebi poriče istinu i dodatno gubi samopouzdanje.

Djeca počinju virtualno zlostavljati drugu djecu kada su nezadovoljni sobom ili svojim životom kod kuće. Najčešće zanemarivana djeca počinju osjećati moć na internetu. Na internetu misle da su najvažniji i da neko obraća pažnju na njih. Kod djece postoji više vrsta zlostavljanja, poneka djeca zlostavljaju iz šale ili dosade. Čine to kako bi svoj višak vremena iskalili na drugome. Druga vrsta djece koja zlostavljaju potiče iz doma. Ukoliko jedan od roditelja ili oba roditelja verbalno zlostavljaju svoje dijete i ono će činiti isto. Prema tumačenju Ninoslave Pečenik u svojoj knjizi *Međugeneracijski prijenos zlostavljanje djece* govori „moguće je da se kod neke zlostavljane djece, koja se uspješno nose i čine otpornima, teškoće pokažu kasnije, u roditeljskoj dobi, kada se učinci određenih činitelja rizika probude.“<sup>7</sup> Verbalno zlostavljanje djeteta je odmah iza fizičkog najgore zato što dijete nema izgrađen identitet i ne može ga stvoriti bez samopouzdanja. Dijete ne zna kako razgovarati i ponašati se.

---

<sup>7</sup> Pečenik, N. *Međugeneracijski prijenos zlostavljane djece*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2003, str. 227.



Mjesto gdje se događa dosta vršnjačkog zlostavljanja su *gaming* stranice. Na takvim stranicama postoje likovi koji su projekt dječje mašte. Primjer takvih igrica je LOL ili Fortnite. Igrice su bazirane na nasilju i borbama za moć, a pogrдне riječi nisu rijetkost. Ukoliko igrica zahtjeva nasilno ponašanje kako bi se u njoj napredovalo postoji mogućnost da će osoba manje reagirati na nasilje, ali će to više opravdavati. Djeci koja dosta vremena provode igrajući igrice nedostaje socijalnih vještina u stvarnom životu, dok ih razvijaju kroz virtualni svijet. Nekad su se socijalne vještine razvijale igrajući igre uživo i stječući prijateljstva dolaskom u parkić, a sada se sve više prijateljstava stvara virtualnim putem. Ponekada nisu samo roditelju ti koji utječu na razvoj agresije kod djece već to potiču i same igrice. Točnije, verbalna komunikacija u igricama je agresivnija i puno vulgarnijeg tipa. Često djeca ne doživljavaju koliko se agresije rađa i koliko posljedice to ostavlja na njih. Upravo zbog toga ne reagiraju niti zatraže pomoć. Prema jednom američkom istraživanju dokazano je da su čak dva od tri igrača doživjela zlostavljanje. Na *online* igricama nalazi se dosta spolnog, rasističkog i dobnog vrijeđanja. Također je dokazano da preko 2 milijuna ljudi na svijetu igra online igrice. Baš zbog tih razloga velika je mogućnost da će takve osobe biti nasilne i u daljnjem životu što će ih pretvoriti iz virtualnih zlostavljača u stvarne zlostavljače.

### **3. ODNOS DJECE I MLADIH PREMA VIRTUALNOM ZLOSTAVLJANJU**

Današnja djeca od sve ranije dobi počinju koristiti mobitele, tablete i druge elektroničke uređaje, samim time u sve ranijoj dobi se upoznaju s internetom. Već u vrtićkoj dobi otkrivaju YouTube za crtiće, muziku ili nešto drugo. U školu kreću s izrađenim računima na Facebooku, Instagramu i TikToku. Nastaju virtualna prijateljstva koja su potpuno drugačija nego fizička prijateljstva. Roditeljima je puno teže kontrolirati virtualna prijateljstva i informacije koje se dijele na taj način. Problem kod virtualnih prijateljstva i općenito Interneta je što sve što se napiše tamo i ostaje i dostupno je svima u bilo kojem trenutku. Danas je roditeljima sve teže pratiti kakav sadržaj njihova prate kada su i sama sposobna napraviti više računa te roditeljima prezentirati onaj koji jedva koriste. Sve više je javnih osoba na sceni na koje se djeca ugledaju i koju mlađe generacije tako reći kopiraju. Time se želi reći da se dolazi do puno različitih vrsta ponašanja i djeca pokušavaju biti kao miješana varijanta svakog od njih. Utjecajne osobe (youtuberi, influenceri) su većinom starije osobe ili barem punoljetne osobe koje se počinju ponašati odraslije nego što jesu. Izvode razne trikove, šale i ostalo, a djeca to iskoriste negativno. Primjer takve osobe je youtuber Baka Prase koji na svom kanalu izvodi trikove i ponaša se neodgovorno prema publici koju ima. Ovime se ne govori da on treba odgajati djecu, ali se smatra da bi trebao paziti kakav sadržaj objavljuje za publiku koju ima. Publika koja njega prati još nema razvijen stav i ne razmišlja kako postupiti pravilno, već kako ispasti fora pred prijateljima. Na svome kanalu šalje poruke svojim prijateljima ili drugima, snima vulgarne pjesme i kada djeca tako nešto nauče te rade drugima i druga se strana može naći povrijeđenom. Knjižnice grada Zagreba trude se pomoći roditeljima educirati djecu od najranije dobi te tako dva puta godišnje imaju organizirane Dane elektroničkog nasilja na kojima educiraju djecu, ali i odrasle, o opasnostima koje se događaju. Kada se to održava prezentiraju brojne knjige, slikovnice i bojanke koje se mogu pronaći u knjižnicama, te s djecom igraju razne igre u kojima prikazuju opasnosti koje se na internetu mogu pronaći. Mladi nisu u boljem položaju od djece, dapače internet još rašireniji među mladima. U srednjoškolskoj dobi počinje se definirati identitet mladih ljudi i u toj fazi se mladi još pronalaze. U svojoj nesigurnosti znaju rušiti tuđe samopouzdanje šaljući neugodan i nepristojan sadržaj. Ponekad to čine svjesno misleći da su na taj način fora i da će se iskazati pred ekipom. Ukoliko jedna mlada osoba zlostavlja drugu, druga će se teško izvući s obzirom na to da gradi svoj identitet.

Mlade generacije počinju izlaziti, družiti se i eksperimentirati što većinom završi sa fotografijama, videima ili porukama koje mogu završiti na društvenim mrežama. Takav sadržaj treba ukloniti ili prijaviti ukoliko ga osoba koja ga je objavila to ne želi učiniti sama. Kao i djeca, mladi imaju svoje utjecajne osobe na koje se ugledaju. Te su osobe većinom starije od njih, a mladi teže ponašati se i biti kao one. S obzirom da na društvenim mrežama istina nije uvijek prikazana realno to zna činiti probleme, stvara se idilična slika koja se lako naruši. U virtualnom zlostavljanju mladi su najslabije karike i trebaju biti najopreznije. U toj dobi su već dovoljno samostalne i roditelji ne provjeravaju sadržaj koji prate ili gledaju tako da sami trebaju razaznati koji sadržaj je za njih. Roditelji nisu u mogućnosti u potpunosti sudjelovati u praćenju sadržaja koje dijete gleda zbog nedovoljne educiranosti. Internet i tehnologija su s djecom od malih nogu i susreću se s njom svakodnevno, dok se roditelji još uvijek privikavaju na nove tehnologije i njihov brzi napredak. „Istraživanje koje je 2010. godine proveo Unicef (na prigodnom uzorku u 23 osnovne škole iz cijele Hrvatske koje su uspješno završile osnovni program prevencije vršnjačkog zlostavljanja. U istraživanju je sudjelovalo 5.215 učenika u dobi od 10 do 15 godina (učenici od 5. do 8. razreda), 2.484 roditelja i 759 učitelja), u okviru školskog programa „Prekini lanac!“ usmjerenog na prevenciju elektroničkog nasilja među djecom, pokazalo je da 96 posto djece u dobi od 10 do 15 godina koristi mobitel i računalo, dok 85 posto njih ima pristup internetu. Gotovo polovica učenika služi se internetom svakodnevno, a njih 32 posto nekoliko puta tjedno.“<sup>8</sup>

„Unicefovo istraživanje iz 2010. godine pokazalo je da 34% djece u dobi od 10 do 15 godina doživljava neki oblik vršnjačkog nasilja putem novih medija 1-2 puta mjesečno ili češće. Novije istraživanje, koje su 2013. godine proveli Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba i Hrabri telefon, pokazalo je da je 12,1% djece doživjelo nasilje na Facebooku, a 9,6% njih ponašalo se nasilno. Svako drugo dijete uključeno u nasilje putem Facebooka izjavilo je da bi prihvatili zahtjev za prijateljstvom od nepoznatih osoba. Istraživanje je pokazalo i da su djeca koja su uključena u nasilje putem Facebooka češće spremna otići na

---

<sup>8</sup> Ciboci L. Nemoj napraviti ništa u virtualnom svijetu, što ne učiniš u stvarnom, Zbornik radova konferencije, Društvo za socijalnu podršku, Zagreb, 2014, str. 14.

susret s nepoznatom osobom koju su upoznali na Facebooku. U istraživanju je sudjelovalo 1489 djece u Hrvatskoj, u dobi od 11 do 18 godina.“<sup>9</sup>

## 4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

### 4.1. Svrha i cilj istraživanja

U svrhu prikupljanja podataka korištena je internetska anketa kako bi bila lako dostupna svima. Anketa je sadržavala 21 pitanje. Zbog većine pitanja koja su kratkog tipa nije bilo potrebno uložiti previše vremena u ogovaranje s toga je anketa bila dostupna od 22. rujna 2021. do 25. rujna 2021. godine. Ispunjavala se anonimno kako bi odgovori bili što iskreniji, a samim time i rezultati točniji. Dob sudionika istraživanja nije bila striktno određena s obzirom na to da se takva vrsta zlostavljanja može dogoditi svakome.

Cilj ove ankete je prikazati kolika je raširenost virtualnog zlostavljanja među nama i koliko ljudi je svjesno njezinog postojanja i opasnosti. Kako bi se motivirali, oni kojima se to događa, a ne žele ili se boje reći, da izađu sa svojim problemom i potraže pomoć. Primarni cilj ove ankete je utvrditi:

- kakvo je znanje ispitanika o virtualnom zlostavljanju
- na kojim se društvenim mrežama virtualno zlostavljanje najviše događa
- kakva su iskustva sudionika istraživanja u zlostavljanju drugih.

Polazne hipoteze bile su:

H1: Većina sudionika upoznata je s virtualnim zlostavljanjem.

H2: Virtualno zlostavljanje događa se na svim društvenim mrežama, a najviše na društvenoj mreži Facebook.

---

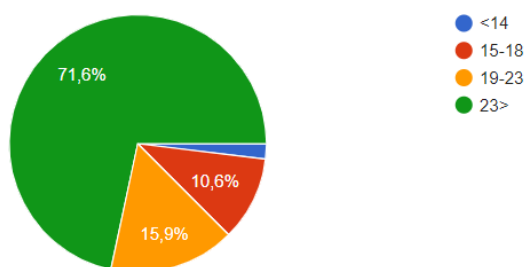
<sup>9</sup> Ciboci L. Nemoj napraviti ništa u virtualnom svijetu, što ne učiniš u stvarnom, Zbornik radova konferencije, Društvo za socijalnu podršku, Zagreb, 2014, str. 16.

H3: Većina sudionika istraživanja nije sudjelovala u virtualnom zlostavljanju.

#### 4.2. Uzorak

Za početak treba naglasiti da se za izradu ove ankete ne stvaraju nikakve granice, te se prikazuje kako se može dogoditi osobama bilo koje dobi i bez obzira na to gdje se nalazili. Prema tome anketu je ispunilo 220 osoba od čega su 72 odgovora činile osobe muškog spola, a 148 osoba ženskog spola. Dobne skupine sudionika bile su raspoređene u kategorije:

Kojoj dobnoj skupini pripadate?  
208 odgovora



**Grafički prikaz 1:** Dobna skupina ispitanika.

Izvor: Rad autora.

Kao što se iz grafičkog prikaza može primijetiti većina ispitanika ima 23 ili više od 23 godine dok samo 1,9 % ispitanika 14 ili manje godina.

Razina obrazovanja sudionika većinskim dijelom (53 %) bila je srednja stručna sprema a nešto manja (45,5 %) bila je visoka stručna sprema. Glavni dio uzorka dolazio je iz Grada Zagreba, Zagrebačke županije i Bjelovarsko-bilogorske županije. Čak 76,1 % ispitanika dolazi iz navedenih županija, sljedeća zastupljena županija bila je Koprivničko-križevačka i Sisačko-moslavačka.

#### 4.3. Interpretacija rezultata istraživanja

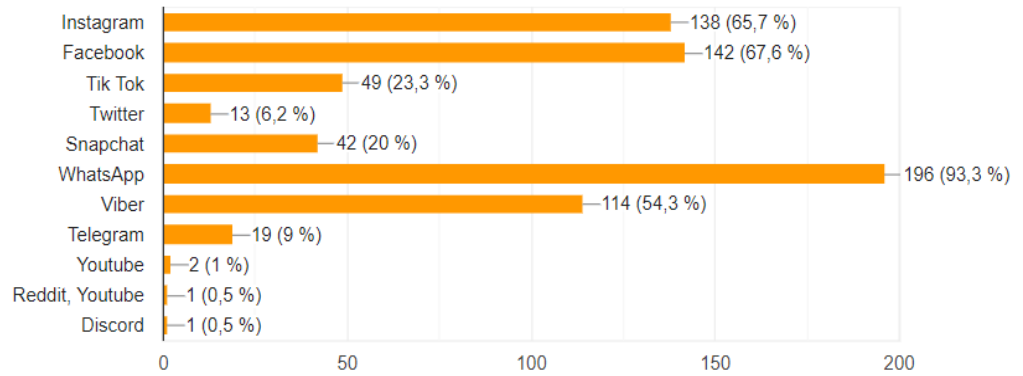
Jedno od temeljnih pitanja ankete bilo je koriste li ispitanici internet i svi su odgovorili s „DA“

To pitanje je prikaz koliko je internet danas neophodan za život i kako smo svi moguće mete virtualnog zlostavljanja. Bez interneta danas više skoro ništa nije moguće - od posla, zabave, kupovine i ostalih životnih navika. Kada se već spominje zabava samo 0,5 % ispitanika ne koristi društvene mreže. Taj podatak i ne iznenađuje s obzirom na to da je prevladavala mlađa populacija ispitanika. Društvene mreže koje se najviše koriste bile su WhatsApp, Instagram, Facebook i Viber. Svim tim mrežama zajedničko je da su kanali za komunikaciju. WhatsApp i Viber imaju primarnu svrhu razgovora dok se putem Instagrama i Facebooka komunikacija provodi reakcijom na tekstualnu objavu ili fotografiju. U novije doba sve više prijateljstva nastaje baš tim komunikacijskim kanalima. Takva vrsta prijateljstva može biti opasna iz razloga zloupotrebe moći koja se dobije. Postoje osobe koje izrade lažan račun i njime se približavaju drugima. Takvoj opasnosti su jednako izloženi svi od mlađih do starijih generacija. Nemaju društvene mreže samo negativnu stranu, a to pokazuju Viber i WhatsApp koje u svakodnevnom životu koristimo više nego li smo svjesni. Ponekada se uz ove društvene mreže ne osjećamo sami jer uvijek s nekim „razgovaramo“. Također ni Facebook ni Instagram nemaju samo lošu stranu jer mogu pomoći pronaći neke ljude koji su davno bili u našem životu i pomognu obnoviti prijateljstva. U današnje doba puno je lakše osobi prići virtualno nego uživo. Na društvenim mrežama se nitko ne boji reći neke stvari koje licem u lice ne bi rekli.

U nastavku se nalazi grafički prikaz na kojem se vidi koje su društvene mreže najzastupljenije i u kojim postocima:

## Koje društvene mreže koristite?

210 odgovora

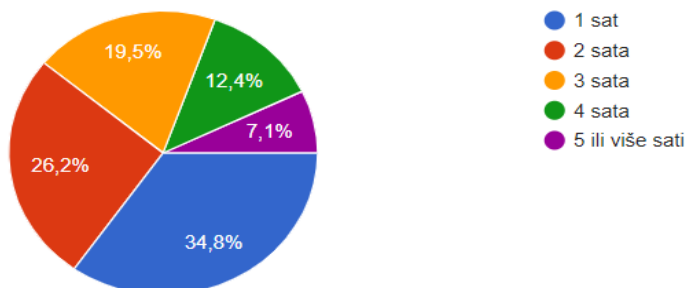


**Grafički prikaz 2:** *Društvene mreže.*

Izvor: *Rad autora.*

Koliko vremena dnevno provodite na društvenim mrežama?

210 odgovora

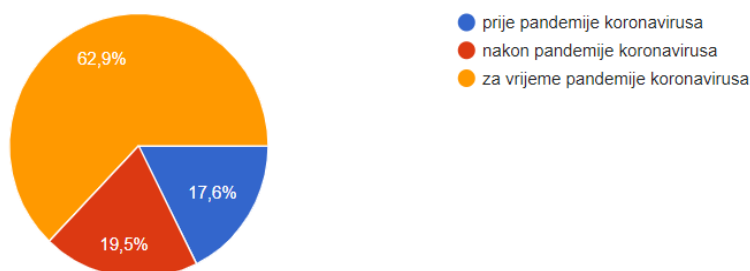


**Grafički prikaz 3:** Dnevno provođenje vremena na društvenim mrežama.

Izvor: Rad autora.

Koristite li više društvene mreže:

210 odgovora



**Grafički prikaz 4:** Utjecaj pandemije koronavirusa na korištenje društvenih mreža.

Izvor: Rad autora.

Grafički prikazi 3 i 4 ilustriraju koliko vremena dnevno ispitanici provode na društvenim mrežama. Kao što se vidi na grafičkom prikazu 3, najviše ispitanika koristi društvene mreže jedan i dva sata dnevno. Ljudi možda nisu svjesni da u to vrijeme ulazi i dopisivanje putem WhatsApp mreže, Vibera, Telegrama i ostalih sličnih kanala stoga taj podatak možda nije realan. Vjeruje se da korisnici provode tu količinu vremena na ostalim mrežama na kojima se listaju i pregledavaju sadržaji, ali nisu svjesni koliko vremena prođe odgovarajući na poruke ili šaljući iste. Gotovo svaki posao ili dogovor odvija se putem Gmaila ili sličnih drugih mreža. Takav način razgovora brži je i

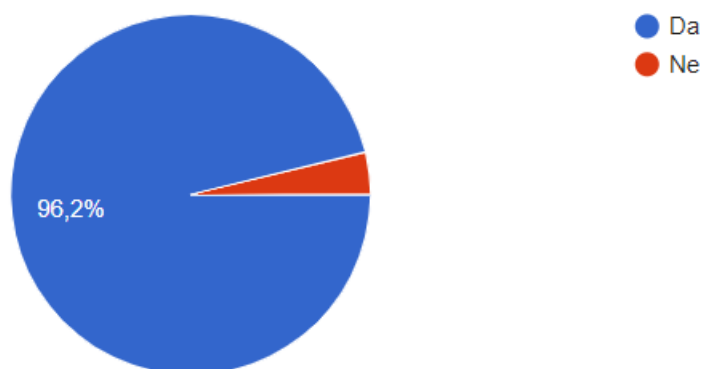


praktičniji i zato je toliko raširen u današnje vrijeme. Grafički prikaz 4 prikazuje kako je pandemija uzrokovana COVID-19 virusom uvelike utjecala na korištenje društvenih mreža. Društvene mreže bile su jedini „bijeg“ u vanjski svijet, način saznavanja novih informacija o virusu, o situaciji u Svijetu, ali uz to se i većina obaveza poput posla, škole, kupovine, koncerata, druženja prebacila na internet. Kako se kraj pandemije još ne nazire moguće je da će se društvene mreže i dalje koristiti u velikim količinama, ali isto tako kada se život vrati u normalno stanje ti bi se brojevi mogli smanjiti. Ljudima sve više nedostaje stvarna interakcija jednima s drugima i mogli bi se maknuti od mobitela.

Još jedno bitno pitanje, o kojem zapravo cijelo vrijeme i govori, je bilo:

Znate li što je Cyber bullying ili Virtualno zlostavljanje?

210 odgovora



**Grafički prikaz 5:** Što je virtualno zlostavljanje?

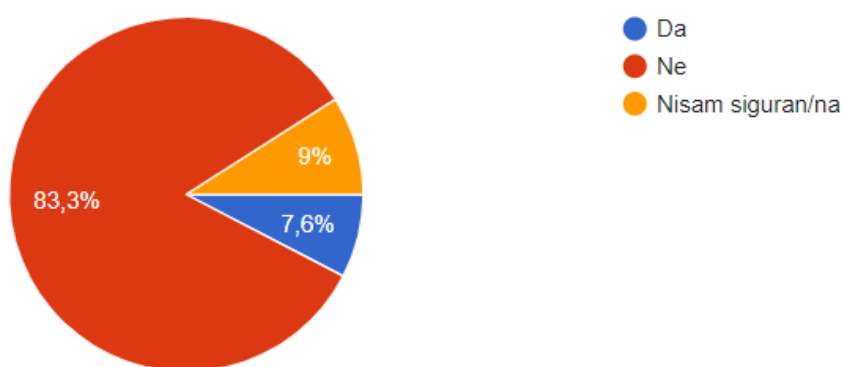
Izvor: Rad autora.

Rezultati su pokazali da čak 96,2 % ispitanika zna što je virtualno zlostavljanje, a ostalih 3,8 % mora istražiti i saznati kako se ne bi našli u situaciji gdje se to događa njima ili gdje oni to rade nekome. Iako tako veliki broj ispitanika zna što je virtualno zlostavljanje, dok iduće pitanje dokazuje da sama definicija ne znači previše. Nadalje, 19 osoba nije sigurno jesu li bili žrtva virtualnog zlostavljanja, a 16 ih je svjesno bilo žrtvom. 16 osoba imalo je hrabrosti priznati da se to dogodilo njima. Za ovih 19 osoba bilo bi pametno potražiti savjet

ili pomoć od nekoga kako bi provjerili i riješili potencijalne probleme, strahove i nesigurnosti na vrijeme. S obzirom na to da je 96 % ispitanika upoznato s definicijom virtualnog zlostavljanja ostaje pretpostavka da oni nisu ti koji su nekoga uznemiravali putem društvenih mreža. Uvijek postoji mogućnost da ljudi zapravo ne znaju što je uistinu virtualno zlostavljanje, iz tog razloga u njemu nesvjesno sudjeluju jer misle da ne rade ništa loše. Znajući definiciju nisu upoznati sa srži i svime što zlostavljanje donosi i svim njegovim posljedicama. Nerijetko se u životu čulo za nešto, ali ne razmišlja se o širini značenja. Razlog takvom neznanju je nedovoljna educiranost svih generacija koje se služe internetom i društvenim mrežama.

Jeste li ikada bili žrtva Virtualnog zlostavljanja?

210 odgovora



**Grafički prikaz 6:** Svjesnost zlostavljanih osoba

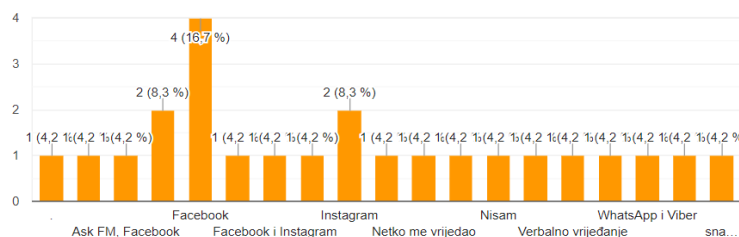
Izvor: *Rad autora.*

Analizom ankete vidljive su neke nepravilnosti zbog kojih se postavlja pitanje boje li se neki ljudi, iako je anketa anonimna, priznati kako su bili žrtve virtualnog zlostavljanja. Naime, u prošlom pitanju (Grafički prikaz 6) prikazuje kako je 16 osoba bilo žrtva zlostavljanja, no na pitanje: na kojim društvenim mrežama se zlostavljanje dogodilo dobivena su 24 odgovora. Pretpostavka je da su na to pitanje odgovorile osobe koje nisu sigurne jesu li žrtve zlostavljanja i to je pripisano njima, ali se ne može sa sigurnošću reći je li to zaista tako, a ne da je netko dao neistinit odgovor iz straha ili nekog drugog razloga.

Osim ponuđenih odgovora ispitanici su nadodali i neke svoje odgovore poput Ask.fm stranice, koja više nije aktivna i Snapchata.

U nastavku se nalazi grafički prikaz 7 koji prikazuje na kojim mrežama je zlostavljanje najzastupljenije. Facebook daleko vodi iznad svih društvenih mreža što nije iznenađujuće zbog količine komentara mržnje koji se tamo ostavljaju. Facebook je nekako ispušni ventil za negativnost. Ispod svake objave fotografija, članaka, statusa ili bilo čega drugog u hrpi loših komentara se pronade tek koji pozitivan. Većina ljudi koji pišu takve komentare i sadržaje pokušavaju hraniti svoj ego i podizati samopouzdanje na taj ružan način. Sve više influencera se „ruga“ takvim stvarima koje se događaju na Facebooku. Kao primjer može se uzeti Ella Dvornik koja na svom TikTok profilu ima dosta sadržaja na kojem prikazuje kako se ljudi odnose prema njoj. Nije samo Ella primjer, ali ona je jedna od onih koji to javno žele istaknuti na zabavan način. Želi prikazati kako novinari prate svaki njihov potez ili korak i o tome pišu, a ljudi vrijeđaju skoro svaku njihovu odluku. Ona je odabrana za primjer iz jednog razloga, s obzirom na to da je majka dviju djevojčica i ima starijeg supruga, pa je dosta komentara o njoj na tu temu. Svaki njen potez s djecom je pod budnim okom novinara i ljudi koji joj govore kako bi trebala odgajati svoju djecu, što radi pogrešno i ostalo. Možda su poneki savjeti dobronamjerni, no nema potrebe za tolikom mržnjom i negativnim komentarima. Iako su javne osobe i same su pristale na to da im ljudi svašta govore smatramo da bi trebale postojati granice. Sve više ljudi nema kulturu razgovora na društvenim mrežama. Korak ispod Facebooka je Instagram koji danas gotovo zamjenjuje Facebook. Sve mlađe generacije uopće nemaju Facebook nego odmah idu na Instagram. Na Instagramu je situacija s negativnim komentarima malo blaža, ali je i dalje prisutna u prevelikom broju.

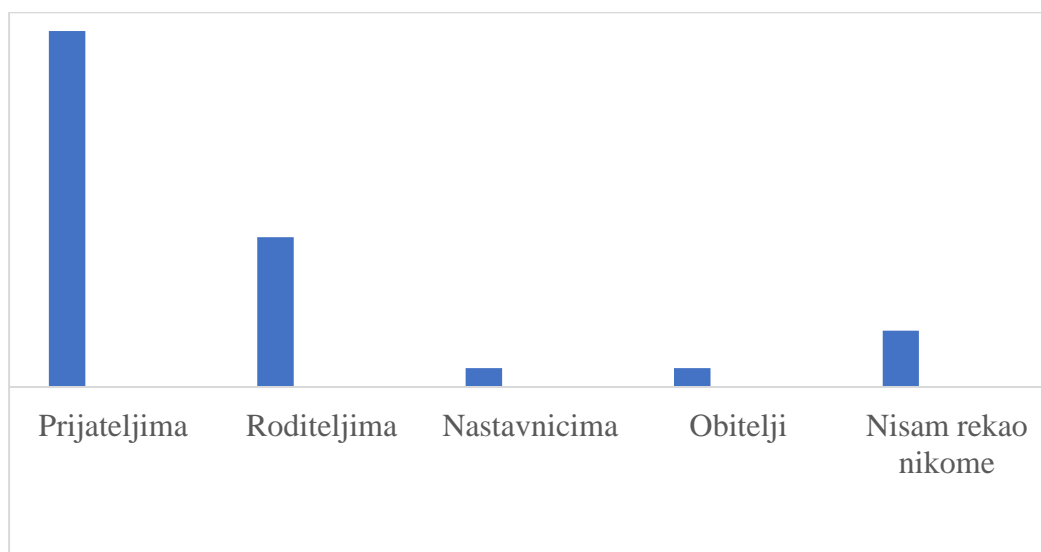
Ukoliko ste bili žrtva Virtualnog zlostavljanja, na kojoj društvenoj mreži Vam se to dogodilo?  
24 odgovora



**Grafički prikaz 7:** Najčešće mreže na kojima se događa zlostavljanje.

Izvor: Rad autora.

Na pitanje „Ukoliko ste bili žrtva Virtualnog zlostavljanja, jeste li se obratili nekome? Ukoliko jeste, kome?“ odgovorile su 32 osobe. Najviše odgovora bilo je prijateljima (46,3 %) i roditeljima (19,5 %). Za zlostavljane osobe dobro je da imaju osobu kojoj se mogu povjeriti i od koje smatraju da im mogu pomoći. Podrška prijatelja koja se pruža žrtvi je zaista važna, ali na žalost nije uvijek dovoljna za potpuni oporavak. Žrtvi se puža razumijevanje i suosjećanje, ali ne i konkretan način pomoći. Nije ugodno pričati ni o jednom traumatičnom iskustvu, ali je zaista poželjno da žrtva, osim prijateljske, potraži i stručnu pomoć. Dakako, bolje je poslušati i prijateljski savjet nego kao ove 3 osobe koje su šutjele i nisu se povjerile nikome. Takve bi osobe mogle pasti u depresiju ukoliko nastave šutjeti o tome jer ih vjerojatno to jako muči i ruši im samopouzdanje. Takve osobe smatraju da će šutnjom zlostavljanje prestati, no to se često ne dogodi.

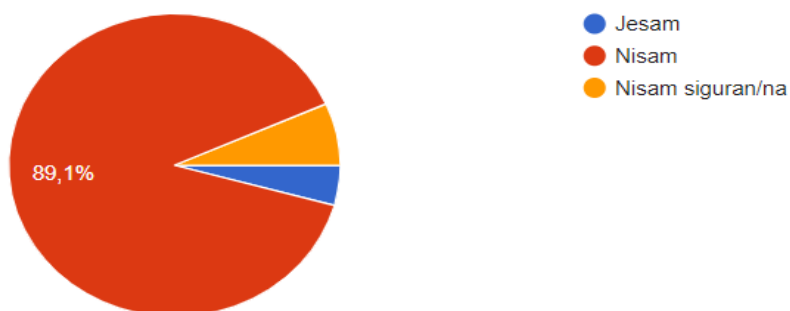


**Grafički prikaz 8:** Osobe od povjerenja zlostavljanim osobama.

Izvor: Rad autora.

Jeste li ikada uznemiravali nekoga putem društvenih mreža?

211 odgovora



**Grafički prikaz 9:** Osobe koje su zlostavljale putem društvenih mreža.

Izvor: Rad autora.

Rezultati ovog odgovora su zadovoljavajući, no ipak postoji dio ispitanika koji su bili zlostavljači. Podatak iz knjige *Cyberbulling: Učini nešto-Prekini lanac elektroničkog nasilja* govori nam „22% učenika, koji su bili zlostavljani putem interneta, kažu da su im to činili učenici iz njihove škole“, a „24% mladih, koji su zlostavljali putem interneta izjavili su da su zlostavljali i u stvarnosti.“<sup>10</sup> Moguće da se podaci ovih anketa razlikuju zbog dobne granice ispitanika. U provedenoj anketi najčešća dob ispitanika je od 23 do 25 godina, dok je u citiranoj anketi populacija nešto mlađa. Kako nije navedena točna dobna granica usporedne ankete to i dalje ostaje kao pretpostavka s obzirom na to da se zlostavljanje najčešće događa u školskoj dobi, pa samim time i unutar škole.

Osobe koje su to činile navele su kao razlog:

- Učinio/ Učinila sam to iz zabave (20,8 %)
- Učinio/ Učinila sam to jer su to i drugi radili (16,7 %)
- Učinio/ Učinila sam to iz dosade (29,2 %)
- Zato što sam bio glup i naljutio se (4,2 %)

---

<sup>10</sup> MacEachern R. *Cyberbulling: Učini nešto-Prekini lanac elektroničkog nasilja*, Naklada Mosta Viridis, Zagreb, 2012, str. 24-25.

- Nisam siguran da sam nekoga uznemirio (4,3%)
- Zato što su oni mene (5%)

Odgovori na ovo pitanje donose zabrinjavajuće podatke o razlozima iz kojih su to osobe radile. Postoje puno bolji oblici zabave ili sprječavanja dosade od uznemiravanja drugih osoba. Najveći postotak osoba je to radilo iz dosade ili zabave što nije primjereno za mlade ljude koji se na dosta adekvatnijih načina mogu zabaviti i riješiti dosadu. Pored toliko sadržaja koji su mogli pronaći (poput sadržaja na društvenim mrežama, filmova, serija...) oni su se odlučili štetiti drugima. Također, oni koji su to radili bog drugih se mogu zapitati kako je bilo drugome kojem su to radili i koji se morao nositi s time. Osveta isto zato nije rješenje, a nazivati se glupim nije opravdanje za takvo ponašanje.

Dok su na pitanje koliko dugo su sudjelovali u toj aktivnosti odgovorili:

- Manje od mjesec dana (53,8%)
- Nekoliko mjeseci (10%)
- Nisam siguran koliko je trajalo (4,2%)
- Možda sat vremena (3,8%)
- 5 minuta i maknuo sam se (3,8%)

Postavlja se pitanje koji je bio cilj i kako su ga dostigli u mjesec dana kada je većinski dio odgovora i to čak 53,8% bio upravo taj vremenski period. Jesu li dostigli cilj koji su htjeli ili su bili uhvaćeni na djelu ili se to možda njima počelo događati pa su shvatili što čine? Kako je moguće sudjelovati samo pet minuta i maknuti se, jesu li primijetili da to čini netko drugi pa nisu htjeli sudjelovati? Ukoliko su iz tog razloga prestali jesu li odgovorili drugu osobu od toga? Možda su samo započeli to odgovorom na provokaciju, ali su shvatili da nije vrijedno. Koliko god da je trajalo nije se trebalo ni dogoditi.

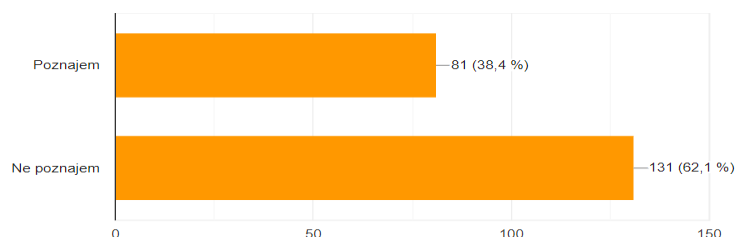
Na pitanje kako su se ispitanici osjećali prilikom zlostavljanja drugih najčešći odgovori bili su:

- Osjećao/ osjećala sam se dobro (20 %)
- Osjećao/ osjećala sam se loše (24 %)
- Osjećao/ osjećala sam se dominantno (12 %)

20 % odgovora na ovo pitanje prikazuje da su se ispitanici osjećali dobro prilikom zlostavljanja i to se može pokušati objasniti samo kao nekakvu reakciju na provokaciju. Osobe koje su se osjećale loše su taj osjećaj pokušale prenijeti na druge radeći isto. Osjećaj dominacije zabrinjavajuć je i alarmantan. Takva vrsta ljudi trebala bi porazgovarati s nekim o tome.

Poznajete li nekoga tko je bio žrtva Virtualnog zlostavljanja?

211 odgovora



**Grafički prikaz 10:** *Poznavanje zlostavljanih osoba.*

Izvor: *Rad autora.*

Prema podacima iz kompilacije knjiga „*Cyberbulling: Učini nešto-Prekini lanac elektroničkog nasilja*“ vidljivo je da je „32% promatralo zlostavljanje, ali nije sudjelovalo.“

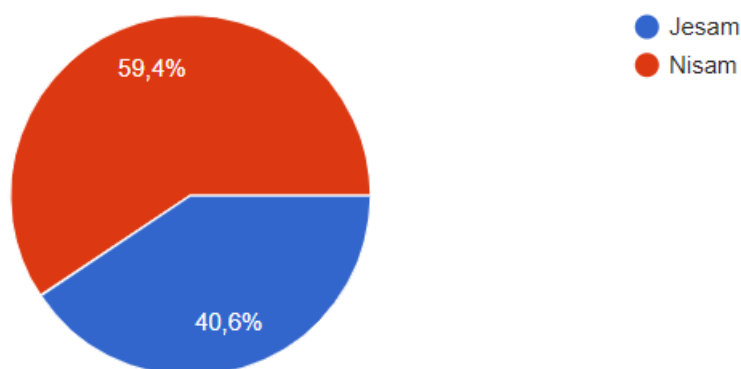
---

<sup>11</sup> MacEachern R., *Cyberbulling: Učini nešto-Prekini lanac elektroničkog nasilja*, Naklada Mosta Viridis, Zagreb, 2012, str. 31.

S obzirom na to da nigdje nije naveden podatak oolikoj količini ispitanika se ovdje radi smatrati ćemo da je broj i dalje dosta sličan dobivenim podacima iz ove ankete. Naime u ovoj provedenoj anketi se nalazi 38,4% osoba koje poznaju nekoga tko je bio žrtva zlostavljanja. Manje od 2 % razlike je u dobivenim rezultatima.

Jeste li pomogli nekome tko je bio žrtva Virtualnog zlostavljanja?

155 odgovora



**Grafički prikaz 11:** *Pomoć zlostavljanim osobama.*

*Izvor: Rad autora.*

Od 38,4 % ispitanika koji poznaju nekoga tko je bio virtualno zlostavljan, njih samo 40,6 % je pomoglo toj osobi. Premalo ljudi je pomoglo i trebali bi se više angažirati ukoliko saznaju ili prepoznaju taj problem. 89,7 % ljudi je reklo da nije pomoglo toj osobi zato što nisu znali kako, a 10,3 % ljudi nije htjelo pomoći. Trebalo bi se više educirati po pitanju ovog problema koji je sve rašireniji među nama. Već od osnovnoškolskih dana trebalo bi se razgovarati o tome kako bi se u budućnosti te brojke smanjile na minimum. Iako je uzorak mali ovo su velike brojke za takve stvari.

Osobe koje su pomogle drugima rekle su da su to učinile na sljedeće načine:

- Prijavio/ prijavila sam to odrasloj osobi (28,2 %)
- Prijavio/ prijavila sam to prijatelju (23,9 %)



- Prijavio/ prijavila sam to nadležnoj službi (23,9 %)
- Razgovarala sam s tom osobom (9,8 %)
- Upozorila sam ga/ ju na problem (1,4 %)
- Sve od navedenog (1,4 %)

Većina ispitanika pravilno je postupila i prijavila zlostavljanje odrasloj osobi ili osobi od povjerenja. 23,9 % ispitanika ispravno je postupila kada su odlučili prijaviti nadležnoj službi kako bi se najučinkovitije riješio problem.

#### 4.4. Sažetak rezultata ankete

Ova anketa je prikaz koliko je virtualno zlostavljanje uistinu rašireno i kako ne znamo prepoznati ako se nekome događa i kako mu pomoći. Grafički prikazi jasno prikazuju koliko ljudi ni samo nije svjesno da se njima događa. Zabrinjavajuće su brojke koje prikazuju razlog zašto su to činile i činjenica da većina ne zna kako bi pomogla ili da ne žele pomoći. Postavlja se pitanje je li stvarno toliko zabavno nekoga mučiti? Zašto određeni ljudi vide zabavu u tuđoj nesreći? Zašto dosta mladih vjeruje prijateljima više nego odrasloj osobi? Naravno da je o nekim stvarima lakše pričati sa vršnjacima, ali odrasle osobe imaju više rješenja. Pretpostavlja se da što vrijeme ide dalje i društvene mreže su sve više među nama da će slučajeva virtualnog zlostavljanja biti sve više, ali se će se s vremenom pronaći neka bolja rješenja. Ljudi bi trebali više prijavljivati račune koji pišu neugodne komentare po portalima. U današnje doba sve više influencera ima utjecajna društvenim mrežama, oni su prvi koji znaju kako je živjeti pod takvim pritiskom, a ljudi njima vjeruju i slušaju ih. Mlađe generacije gledaju youtubere i influencere drugačijim očima, kao relevantne uzore. Ova anketa je prikaz kako bi se u škole trebale uvesti edukacije vezane uz ponašanje na internetu i prikazati kakve sve opasnosti vrebaju. Ne isključuje se činjenica da je možda pandemija koja nas je zadesila ima utjecaj na ljudsko ponašanje i da pronalaze zabavu u takvim stvarima iz očaja. Cijeli se naš život promijenilo u trenu i morali smo se u kratkom roku prilagoditi na sasvim novi način života. Možda se nasilje koje se događa među vršnjacima sada prebacilo u virtualni oblik kao i naši životi. Ne može se, naravno, sve loše što se događa prepisati pandemiji, ali ipak je u podsvijesti da je tu i da kako smo se naučili živjeti u *online* svijetu da ćemo tako naučiti živjeti i da novim vrstama zlostavljanja,

razgovora, ponašanja. Rezultati ankete pokazali su nam da su preko interneta svi hrabriji, premda su brojke osoba koje su priznale da su zlostavljanje to rekle anonimno ipak su to rekle.

## 5. NAČINI SUZBIJANJA VIRTUALNOG ZLOSTAVLJANJA

Postoje brojni načini za suzbijanje zlostavljanja putem interneta. Kada je zlostavljanje u ranoj fazi i zlostavljana osoba je svjesna da joj se to događa može zaustaviti zlostavljanje na razne načine poput blokiranja poruka, osobe ili korisničkog računa. Osim blokiranja dobro je napraviti ispis i slike zaslona dobivenih poruka mržnje kako bi ih se moglo prikazati osobi od povjerenja. Svaka društvena mreža ima mogućnost blokiranja ili prijave osobe koja te uznemirava iz bilo kojeg razloga. Roditelji trebaju kontrolirati koga sve njihova djeca imaju za „prijatelje“ na društvenim mrežama poput Facebooka, Instagrama, koga i kakav sadržaj prate na Tik Toku itd. Zlostavljanje u kasnim fazama doseže čak i preko maila što se isto tako da zaustaviti prebacivši takve poruke u *spam* ili direktno u smeće. Osim takvih načina blokiranja neželjenih poruka i sadržaja postoje i broje aplikacije za mobitele i računala koje imaju svrhu blokiranja neželjenog sadržaja. Neki od primjera takvih aplikacija su SpamAssassin, AVG, SafeSquid i broje druge. Dosta aplikacija je čak i besplatno kako bi bile pristupačne svima.

Kao najbolje rješenje definitivno treba izdvojiti razgovor s odraslom osobom ili s osobama osposobljenim za takve stvari, osobom koja može pomoći. Zlostavljana osoba može početi osjećati anksioznost, nesigurnost, nepovjerenje, pa čak i depresiju, kako ne bi došlo do takvih situacija najbolje je na vrijeme zatražiti pomoć i izbaciti to iz sebe. U većini slučajeva je lakše riješiti problem uz nekoga nego sam. Kako bi se što više smanjio broj zlostavljanja putem interneta postoje algoritmi za provjeru sadržaja na društvenim mrežama. Trenutno se pokušavaju poboljšati algoritmi koje imaju društvene mreže radi boljeg suzbijanja zlostavljanja putem komentara na raznim objavama. Za sada algoritmi koje društvene mreže imaju su napravljeni za velike svjetske jezike poput engleskog ili španjolskog kako bi spriječili govor mržnje, algoritmi „prepoznaju“ proste riječi ili uvrede no veliki *bug* koji je problem hrvatskom jeziku (ali i ostalim manjim jezicima) jesu izvedenice prostih riječi i načini izgovora. Algoritam ne može prepoznati više različitih konteksta kroz koje se prostote i uvrede govore, već samo točno zapisane riječi. Pomoću tih algoritama bi se svaka osoba koja širi govor mržnje prema drugome bila automatski blokirana i prijavljena, osim blokiranja računa na društvenoj mreži moguće su i novčane kazne. Novčane kazne su u rijetkim situacijama, no za početak i blokiranje računa je dobra

opcija kako bi se zaustavili pogrdni komentari ispod objava. U današnje vrijeme koji god članak, fotografiju, video ili bilo što drugo otvorite možete naići na govor mržnje i ružne riječi. Društvene mreže sve više zrače lošom i negativnom energijom te to negativno utječe na društvo i zajednicu.

Treba paziti koje podatke i koliku intimu života dijeliti na društvenim mrežama. Što je više podataka dostupno *online* to su veće šanse da će doći do zlostavljanja. Kao što je ranije spomenuto, zlostavljanje se ne događa samo od osoba koje poznajete već ga mogu vršiti i osobe koje su za vas saznale putem društvenih mreža. Zastrašujuće je koliko se danas lako dođe do informacija i koliko neke osobe to mogu krivo iskoristiti. Naravno da osobu puno više povrijedi kada ju zlostavlja osoba koju poznaje, ali strah od nepoznatih osoba puno je veći od povrede. Povjerenje u ljude pada u oba slučaja ali ga je lakše steći nego se riješiti straha. Društvene mreže i općenito internet pružaju jako puno i treba znati i paziti koristit se njima.

Čimbenici koju uvelike utječu na suzbijanje virtualnog zlostavljanja su:

- *Edukacije roditelja i nastavnika* su najbitniji elementi kako bi znali pomoći i pristupiti djeci. Roditelji bi od malih nogu trebali učiti o pažnji korištenja interneta i mobitela, dok bi nastavnici to trebali napominjati u školskim danima. S obzirom na to da roditelj ne može paziti na sadržaj koje dijete gleda kada nije u njegovoj blizini tu bi trebali biti nastavnici koji će to činiti za njih. Većina nastavnika se ne želi baviti time jer im je prenaporno paziti na sadržaj svakog od njih i ne stignu provjeravati uz obaveze koje imaju u obrazovanju djece, ali bi trebali stalno napominjati važnost pažnje. Nastavnici ne mogu uzeti djetetov mobitel i pregledavati sadržaj, ali u slučaju da primijete neke sumnjive aktivnosti, poruke ili sadržaje trebao bi obavijestiti roditelje i porazgovarati s djetetom. Nastavnici imaju veliku ulogu u odgoju djeteta, iako toga možda nisu svjesni.
- *Grupe pomoći* trebale bi biti češća pojava u školama, pa čak i na internetu. Kao što postoji Hrabri telefon putem kojeg se osobe mogu povjeriti i zatražiti pomoć, tako bi se i grupe pomoći trebale više otvoriti javnosti. Brojne žrtve ne znaju za takvu vrstu pomoći. Grupe pomoći stvorene su za osobe kojima je možda lakše putem poruka ili u krugu ljudi kojima se događa isto podijeliti svoje iskustvo i osjećaje. Kada bi se grupe pomoći više prikazivale javnosti podizala bi se i svijest o količini situacija koje su među

nama. Podizanje svijesti potaknulo bi sve više mladih da izađu sa svojim problemima i riješe ih.

- *Zaštitni programi* već postoje na društvenim mrežama no njihov je problem što nisu dovoljno razrađene za sve jezike svijeta. Program može prepoznati samo riječi koje su navedene no ne i izvedenice nekih riječi kojih je u svakom jeziku jako puno. U rješenu tog problema mogli bi pomoći uredi ili telekomunikacije kako bi nadogradile zaštitu riječi. Program ne bi trebao služiti samo za proste riječi, već i za nekulturno ponašanje na internetu kojeg je sve više. Internet je zamjena za stvarni svijet, pa bismo tako i na njemu trebali primjenjivati pravila koja primjenjujemo u životu.
- Zadnji, ali ne i najmanje bitni, bi trebali biti *Zakoni* koji će više sankcionirati probleme na internetu. Kada bi zakoni za takvu vrstu zločina biti stroži manje bi ih ljudi radilo. U Hrvatskoj postoji Zakon o elektroničkim medijima u kojem je dosta stvari zabranjeno ili kažnjivo, no u praksi se ne primjenjuje baš često. Osobe koje prijave zlostavljača i isti bude pronađen ne dobije dovoljnu kaznu koja bi ga naučila da to više ne radi.

Postoji još puno elemenata koji bi mogli utjecati na smanjenje virtualnog zlostavljanja među djecom, no kada bi se svi ovi čimbenici smatrali ozbiljnim i kada bi se svi trudili više educirati i pomoći po pitanju virtualnog zlostavljanja bilo bi sve manje slučajeva. Djecu treba učiti od rane dobi kako se treba ponašati i pomoći im graditi identitet kako ga ne bi mogli slomiti.

### 5.1. Utjecaj COVID-19 krize na virtualno zlostavljanje

Pandemija uzrokovana COVID-19 virusom sigurno je imala veliki utjecaj na širenje virtualnog zlostavljanja. Život se sve više prebacio u virtualni svijet, mijenja se način života, ljudi su sve više zatvoreni što samo po sebi potiče razne osjećaje koji većinom prerastaju u depresiju nekog tipa. Normalno se mijenja i postaje novo normalno na koje svijet nije navikao, posao više nije toliko socijalnog tipa, škola, sportovi- sve se gubi. Ljudi su socijalna bića kojima je potrebno druženje i stvaranje odnosa izlascima iz doma. Komunikacija postaje putem društvenih mreža i interneta. Tužni i zbunjeni ljudi zabavu pronalaze u drugim stvarima, poneki u dobrima, a poneki u lošima poput „zezanja“ pojedinaca. Ono što je nekima šala drugima nije, možda ni jedna strana nije svjesna što se

točno događa i u što se to pretvara, ali onaj tko je s druge strane te zezancije sve više osjeća tjeskobu i manjak zabave u tome.

## 6. ZAKLJUČAK

Ovaj rad pokazuje količinu virtualnog zlostavljanja među nama. U anketi koja je provedena sa 220 ispitanika prikazano je da svi koriste društvene mreže. Njih 69,2 % zna što je virtualno zlostavljanje, 83,3 % se susrelo ili ga je doživjelo. Ti podaci dokazuju da je u velikoj mjeri prisutno i da se treba paziti pri korištenju društvenih mreža i interneta općenito. Iako su ljudi upoznati s terminom virtualnog zlostavljanja ne znači da u potpunosti razumiju što ono čini njima i ljudima oko njih. Dosta ljudi ne zna kako se nositi s njime i što učiniti kada dođu u susret. Trebalo bi uvesti više edukacija jer s rastom interneta raste i opasnost. Kroz rad je vidljiva povezanost između virtualnog i klasičnog zlostavljanja. Što je rasprostranjeniji virtualni svijet, to se više širi i virtualni način zlostavljanja koje je nekada i opasnije od onog klasičnog jer je zastupljeno među svim generacijama. Virtualno zlostavljanje ostavlja sve više emocionalnih ožiljaka koji se pojavljuju u sve ranijoj životnoj dobi. Svakim danom sve više mladih susreće se s takvim stvarima, a odrasli se ne mogu nositi s time. Starije generacije još se navikavaju na važnost društvenih mreža i interneta u svijetu. Neki od načina njegovog suzbijanja su razni algoritmi na kojima društvene mreže rade, zakoni, razni programi i razgovor s osobom od povjerenja. Osobu od povjerenja bi trebao imati svatko, ne samo u slučaju virtualnog zlostavljanja, već bilo kakve vrste zlostavljanja. Zlostavljane osobe ne bi se trebale sramiti problema, već bi trebale pronaći snagu, oduprijeti se, zatražiti pomoć kroz razgovor sa obitelji, prijateljima ili stručnom osobom. Ovaj rad opisuje tko je zlostavljač i kako se postaje zlostavljač te na što sve treba obratiti pozornost. Teško je utvrditi točan broj žrtava virtualnog zlostavljanja zbog straha koji i dalje postoji, skrivenih internetskih profila i nedovoljne međusobne komunikacije. Pandemija koja je snašla svijet ubrzala je proces korištenja interneta i društvenih mreža te je promijenila uvelike život kakav je bio prije. Naučila nas je nečem novom, ali i donijela nove probleme sa kojima se treba znati nositi. Sve više osoba svoje frustracije prenijelo je na internet i društvene mreže, pa je samim time i porastao broj zlostavljača, ali i zlostavljanih osoba u virtualnom svijetu. Zlostavljanje je uvijek postojalo i uvijek će

postojati, ali zlostavljanje na ovakav način je puno gore zato što više nisi zaštićen u svome domu gdje se trebaš osjećati najsigurnije.

## POPIS LITERATURE I IZVORA

1. Bilić V., Buljan Flander G., Hrpka H. *Nasilje nad djecom i među djecom*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2012.
2. <https://www.poliklinika-djeca.hr/za-djecu-i-mlade/nasilje/sto-je-to-elektronicko-nasilje-odnosno-cyberbullying/> (datum pristupa: 10. travnja 2021.)
3. Ciboci L. Nemoj napraviti ništa u virtualnom svijetu, što ne učiniš u stvarnom. *Zbornik radova konferencije*, Društvo za socijalnu podršku, Zagreb, 2014.
4. Pečenik N. *Međugeneracijski prijenos zlostavljane djece*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2003.
5. MacEachern R. *Cyberbullying: Učini nešto-Prekini lanac elektroničkog nasilja*, Naklada Mosta Viridis, Zagreb, 2012.
6. [http://www.ssb.hr/libraries/0000/6691/Mobilna\\_aplikacija.pdf](http://www.ssb.hr/libraries/0000/6691/Mobilna_aplikacija.pdf) (datum pristupa: 10. travnja 2021.)
7. <https://www.poliklinika-djeca.hr/publikacije/nasilje-preko-interneta/> (datum pristupa: 10. travnja 2021.)



## POPIS GRAFOVA

**Grafički prikaz 1:** *Dobna skupina ispitanika* (str. 20)

**Grafički prikaz 2:** *Društvene mreže* (str. 21)

**Grafički prikaz 3:** *Dnevno provođenje vremena na društvenim mrežama* (str. 22)

**Grafički prikaz 4:** *Utjecaj pandemije korona virusa na korištenje društvenih mreža*  
(str 22)

**Grafički prikaz 5:** *Što je virtualno zlostavljanje* (str. 23)

**Grafički prikaz 6:** *Svjesnost zlostavljanih osoba* (str. 24)

**Grafički prikaz 7:** *Najčešće mreže na kojima se događa zlostavljanje* (str. 25)

**Grafički prikaz 8:** *Osobe od povjerenja zlostavljanim osobama* (str. 26)

**Grafički prikaz 9:** *Osobe koje su zlostavljale putem društvenih mreža* (str. 26)

**Grafički prikaz 10:** *Poznavanje zlostavljanih osoba* (str. 29)

**Grafički prikaz 11:** *Pomoć zlostavljanim osobama* (str. 30)