

# #lijepariječ

program prevencije  
govora mržnje na internetu



**Centar** za nestalu  
i zlostavljaju djeću

Financijski  
podržava



Nacionalna  
zaklada za  
razvoj  
civilnoga  
društva



# Sadržaj

1. Uvod .....	4
1.1. O Centru za nestalu i zlostavljaju djeću .....	4
1.2. O partnerima .....	4
1.3. O projektu #lijepariječ - program prevencije govora mržnje na internetu .....	5
2. Govor mržnje .....	6
2.1. Što je govor mržnje? .....	6
2.2. Govor mržnje u digitalnom okruženju .....	6
2.3. Istraživanja .....	7
3. Ciljana skupina .....	8
3.1. Mladi s problemima u ponašanju .....	8
3.2. Mladi u srednjoj školi .....	8
4. Radionice za mlade .....	9
4.1. Što je govor mržnje? .....	9
4.2. Što bi vi učinili? .....	9
4.3. Kreativna na djelu .....	10
4.4. Nastavimo dalje .....	10
5. Nastavak projekta .....	11

# 1. Uvod

## 11. O Centru za nestalu i zlostavljaju djeću

Centar za nestalu i zlostavljaju djeću osnovan je 27. studenog 2006. godine u Osijeku s ciljem zaštite djece i mladih na internetu. Trenutno Centar postoji više od 10 godina te se njegovo područje djelovanja znatno proširilo. Svrha osnivanja Centra je promicanje, razvoj i unaprjeđenje prava djece i mladih; prevencija zlostavljanja djece i mladih u svim oblicima; prevencija nestanaka i bjegova djece, podrška u slučajevima nestanka djece, smještaj i skrb o djeci i mladima bez adekvatne skrbi, podrška djeci i mladima s problemima u ponašanju, podrška djeci bez pratnje, djeci azilantima i djeci migrantima. Glavno područje djelovanja Centra je pružanje socijalnih usluga.

Tijekom deset godina postojanja Centar je uspio napraviti mnoštvo iskoraka na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj razini i razini Europske unije. Kroz uspješno provedene projekte Centra vezane za pružanje socijalnih usluga, Centar je okupio i razvio mrežu stručnjaka za provođenje projekata i pružanje socijalnih usluga. Organizacijom odgovornosti i obveza pojedinaca te nadzorom istih od strane upravljačkih organa Udruge, Centar je oformio uspješan upravljački menadžment. Uspješno upravljanje projektima i socijalnim uslugama Centar dokazuje kroz slanje finalnih izvještaja nadležnim tijelima koje financiraju projekte, neovisnim evaluacijskim izvještajima te godišnjim narativnim i financijskim izvještajima o radu Centra koji su dostupni na mrežnim stranicama.

## 12. O partnerima

Ekonomska i upravna škola Osijek je škola u kojoj stručni i kreativni nastavnici primjenjujući različite strategije i pristupe u poučavanju vode učenike u intelektualnom i emocionalnom razvoju čiji je osnovni cilj razvoj stručnih kompetencija u području ekonomije i poslovne administracije, postizanje profesionalnog uspjeha, osobne dobrobiti, dobrobiti zajednice i društva u cjelini. Suradnja s lokalnom zajednicom i gospodarskim subjektima koji doprinose razvoju kompetencija naših učenika. Kvalitetna i uspješna škola koja omogućuje učenicima maksimalan razvoj potencijala te stjecanje kompetencija za uspješno cjeloživotno obrazovanje, konkurentnost na tržištu rada, socijalnu odgovornost i etičnost.

Dom za odgoj djece i mladeži Osijek je javna ustanova socijalne skrbi. Cilj boravka u našoj ustanovi je da dijete u sigurnom okruženju zajedno s odgajateljima pronađe pravi put za sebe. Osnivač Doma je Republika Hrvatska s tim da prava i dužnosti osnivača obavlja Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku. Sjedište Doma od 1975. godine je u Osijeku, Vinkovačka 61, dok je u vrijeme osnivanja 1961. god. sjedište bilo u Ružinoj ulici. Namjena ustanove je pružanje usluga socijalne skrbi izvan vlastite obitelji, djeci muškog spola, starosne dobi od 7 do 14 god. i mladeži starosne dobi od 14 do 21 god., oba spola, a koja manifestiraju različite oblike problema u ponašanju.

### **1.3. O projektu #lijepariječ – program prevencije govora mržnje na internetu**

Kroz edukativne i kreativne aktivnosti za mlade koje će uključivati inovativne načine borbe protiv govora mržnje na internetu u kojima će navedene ciljne skupine izravno sudjelovati, pruža im se mogućnost da izvan redovitog odgojno-obrazovnog sustava steknu znanje i vještine te usvoje primjerena stajališta i poboljšaju kvalitetu vlastitog života, nauče zaštititi svoja prava u virtualnom svijetu te reagirati na govor mržnje na internetu koji postaje sve veći problem, a sve to sukladno vlastitim interesima jer će aktivnosti uključivati izradu videospotova, preventivnog programa, osmišljavanje promotivne kampanje, uz puno rada na računalu i internetu, samostalno istraživanje i razmjenu ideja s vršnjacima kako bi cijeli projekt bio usmjeren na mlade i k mladima.

Projekt je usmjeren na protugovor mržnje kao način poticanja mira i nenasilnog rješavanja sukoba kod mladih osoba, a edukativne i kreativne radionice uključivat će i rasprave o pravima na izražavanje vlastitog mišljenja te zabrani diskriminacije pri čemu će mladi proširiti svoja znanja o ljudskim pravima i aktivnom građanstvu.

Zbog svega navedenog, prepoznali smo potrebu, ali i priliku, za smanjenje opasnosti s kojima se mladi susreću u virtualnom svijetu, a jedna od vrlo istaknutih opasnosti jest govor mržnje na internetu. Radi nedostatka znanja, manjka kritičnosti, nepostojanja zakonskih regulativa koje bi jasno usmjeravale dozvoljeno i nedozvoljeno ponašanje, kao i osjećaja manje odgovornosti za virtualna ponašanja u odnosu na ponašanja u stvarnom svijetu, mladi su u velikom riziku kako za postati žrtva govora mržnje, tako i za postati nasilnik koji koristi takav govor. Aktivnim uključivanjem mladih u teme koje ih se izravno dotiču moguće je pozitivno utjecati na njihovo ponašanje, ali i čuti inovativne i kreativne ideje za unaprjeđenje postojećih intervencija i programa za mlade i s mladima.

# 2. Govor mržnje

## 2.1. Što je govor mržnje?

Govor mržnje definira se kao nasilan i zlonamjeren govor usmjeren na pojedinca ili grupu zbog njihovih autentičnih ili percipiranih karakteristika, te on zbog toga izražava diskriminatorna, neodobravajuća, ugrožavajuća ponašanja te predrasude prema tim karakteristikama koje uključuju spol, rasu, religiju, boju kože, nacionalno porijeklo, posebne potrebe ili seksualnu orijentaciju. Namjera ovakvog nasilja je da povrijedi, dehumanizira, zlostavlja, degradira i viktimizira ciljane skupine i protiv njih potakne neosjetljivost i brutalnost.

Posljedice koje ovakav tip nasilja ostavlja na pojedinca ili skupinu različite su i brojne, a najčešće su emocionalne posljedice poput straha, tuge, bespomoćnosti, osjećaja nepripadanja nekoj okolini, socijalne posljedice poput izolacije, potreba za grupiranjem s drugima koji su pogođeni istim problemom, te povreda identiteta i osobnosti kao i potreba da osoba „bude netko drugi“ kako bi se bolje uklopila u društvo.

## 2.2. Govor mržnje u digitalnom okruženju

O internetu se posljednjih godina govori više nego o svim ostalim medijima zajedno. Sve veći napredak informatike i tehnologije učinio je internet dijelom svakodnevice, kako odraslih tako i djece i mladih. Uz internet vežemo mnoge prednosti poput dostupnosti informacija, mogućnosti učenja, zabave, razmjene iskustava s ljudima iz čitavog svijeta, brze komunikacije i razmjene informacija i novosti, no internet nosi i brojne opasnosti te je plodno tlo za razvoj novih oblika nasilja i zlostavljanja. Jedan od spomenutih oblika nasilja jest i govor mržnje koji posljednjih godina uzima sve više maha u virtualnom svijetu.

S obzirom da je govor mržnje na internetu relativno nov pojam, ne postoje zakonske odredbe koje se bave isključivo ovim problemom, ali je prilikom rasprava o tom pitanju nužno dotaknuti se dva pojma: pravo na slobodu govora te zabrana diskriminacije. Na internetu je identitet osobe koja koristi govor mržnje zaštićeniji nego u stvarnom svijetu pa ne čudi što govor mržnje na internetu poprima neke nove dimenzije, postaje sve rašireniji, okrutniji, nasiljniji.

Mjesta na internetu na kojima se javlja govor mržnje su raznolika: društvene mreže, blogovi, forumi, portali, komentari ispod raznih članaka i objava i slično. Najveći problem govora mržnje na internetu jest to što je žrtve teško zaštititi i maknuti iz situacije nasilja, budući da se poruke govora mržnje mogu naći na raznim mjestima.

## 2.3. Istraživanja

Ono što zabrinjava i plaši jest činjenica da su stvarnosti mladih ljudi uronjene u virtualnu stvarnost, u svijet interneta gdje im se serviraju različite informacije, pri čemu se često događa da te informacije ni ne traže, ali se one nalaze unutar omiljenih blogova, ispod objava određenih portala, u komentarima ispod fotografija, video ili audio zapisa ili pak na društvenim mrežama.

Istraživanje koje je provela Poliklinika za zaštitu djece Grada Zagreba 2008. godine pokazalo je da čak 91% djece i mladih u dobi između 11 i 18 godina ima pristup internetu. S obzirom na ubrzan razvoj tehnologije, dostupnost uređaja kojima je moguće pristupiti internetu kao i otvorenih internetskih mreža na koje je moguće povezati se, ali i sve pristupačnije mobilne i internetske tarife koje su prilagođene željama mladih ljudi za što većom količinom „surfanja“, za pretpostaviti je da se postotak mladih koji koriste Internet do danas povećao te da je on vrlo blizu iznosu od 100%. Iz istih razloga možemo pretpostaviti da je korištenje interneta još manje pod nadzorom odraslih osoba nego što je to bilo 2008. kada je samo 49% djece i mladih izjavljivalo da internet koristi pod nadzorom roditelja ili odraslih.

Osim ovih zabrinjavajućih podataka, istraživanja pokazuju i da su djeca i mladi manje kritični prema sadržajima koje na internetu susreću te manje svjesni opasnosti koje internet nosi, što ih čini dodatno podložnima rizicima koji vrebaju u virtualnom svijetu. Budući da istraživanja pokazuju da se korištenje interneta, kao i korištenje interneta bez nadzora odraslih osoba, povećava s dobi, odlučili smo se usmjeriti na mlade srednjoškolske dobi.

# 3. Ciljana skupina

## 3.1. Mladi s problemima u ponašanju

Djeca i mladi s problemima u ponašanju skupina su na koju su usmjerene mnoge aktivnosti koje Centar provodi, a u ovom slučaju smatramo važnim uključiti mlade s problemima u ponašanju iz dva razloga. Prvi razlog jest sklonost mladih ljudi s problemima u ponašanju rizičnim i nasilnim ponašanjima, koja se očituje i u stvarnom i u virtualnom svijetu. Smatramo da uključivanjem mladih s problemima u ponašanju u aktivnosti protiv govora mržnje doprinosimo njihovim komunikacijskim vještinama u virtualnom svijetu te im dajemo priliku da iznesu svoja iskustva i mišljenja vezana uz ovu tematiku. Drugi razlog je činjenica da su mladi s problemima u ponašanju skupina koja je često stigmatizirana i marginalizirana u društvu u kojem živimo te su kao takvi, prema samoj definiciji govora mržnje, podložni postati žrtve ovakvog oblika nasilja na internetu. Mladi s problemima u ponašanju često su osobe kojima društvo ne daje priliku upravo zbog izraženih predrasuda i stereotipa koji su osnova i govora mržnje. Kroz edukativne i kreativne aktivnosti u ovom projektu naučit će zaštititi sebe i svoja prava na Internetu te će dobiti priliku da se i njihov glas čuje.

## 3.2. Mladi u srednjoj školi

Centar za nestalu i zlostavljano djecu u Ekonomskoj i upravnoj školi Osijek provodio je istraživanje o sigurnosti djece i mladih na internetu u sklopu Europskog projekta Centar za sigurniji Internet te se pokazalo da mladi iz ove škole spadaju u prosječnu populaciju prema navikama i ponašanju na Internetu. Budući da sva spomenuta istraživanja govore o prosječnom ponašanju djece i mladih, da smo u Ekonomskoj i upravnoj školi pronašli stručnjake koji vode brigu o sigurnosti svojih učenika u virtualnom svijetu te imaju kapacitet i volju za suradnjom na projektu ovakvog tipa, zaključeno je da je upravo ova škola najbolji izbor za partnersku školu iz lokalne zajednice.



# 4. Radionice za mlade

## 4.1. Što je govor mržnje?

### Uvodna radionica koja sadrži osnovne pojmove koji se tiču govora mržnje.

Govor mržnje je nasilan i zlonamjeran govor usmjeren na pojedinca ili grupu zbog njihovih autentičnih ili percipiranih karakteristika te zbog toga izražava diskriminatorna, neodobravajuća, ugrožavajuća ponašanja te predrasude prema tim karakteristikama.

Karakteristike prema kojima je usmjeren govor mržnje:

- spol
- rasa
- religija
- boja kože
- nacionalno porijeklo
- posebne potrebe
- seksualna orijentacija

Mjesta na internetu na kojima se javlja govor mržnje su raznolika: društvene mreže, blogovi, forumi, portali, komentari ispod raznih članaka, objava i slično. Ono što problem govora mržnje na internetu čini izrazito velikim jest to što je žrtve teško zaštititi i maknuti iz situacije nasilja, budući da se poruke govora mržnje mogu naći na raznim mjestima.

Posljedice koje ovakav tip nasilja ostavlja na pojedinca ili skupinu različite su i brojne, a najčešće su emocionalne posljedice poput straha, tuge, bespomoćnosti, osjećaja nepripadanja nekoj okolini, socijalne posljedice poput izolacije, potreba za grupiranjem s drugima koji su pogođeni istim problemom, te povreda identiteta i osobnosti kao i potreba da osoba „bude netko drugi“ kako bi se bolje uklopila u društvo.

## 4.2. Što bi vi učinili?

### Radionica u kojoj se baziramo na stvarne primjere govora mržnje.

Ponovite osnovne pojmove od prethodne radionice. Pronađite aktualne primjere govora mržnje u fizičkom i virtualnom svijetu te povedite debatu o tome. Bazirat se na aktualnoj tematici u školi/životu.

Naglasiti - Što učiniti kada primijetiš govor mržnje?

1. Reagiraj
2. Prijavi govor mržnje
3. Pruži pomoć onome kome je potrebna
4. Pitaj osobe od povjerenja za pomoć

### 4.3. Kreativna na djelu

#### **Sudionici izrađuju kreativne plakate, prezentacije, videe i sl.**

Uzimajući u obzir provedene prethodne radionice, zadajte djeci/mladima zadatak da izrade plakat, video, prezentaciju ili neki drugi proizvod kojim oni žele prevenirati nastanak govora mržnje na internetu u svome okruženju. Podijelite ih u skupine, dodijelite im materijale na kojima mogu izraditi koncept (hamer papir, flomasteri, markeri, post-its i sl.).

Voditelj radionice moderira i služi kao pomoć te kad djeca/mladi naprave koncepte, svaka skupina izloži ostalima svoj koncept. Idući korak je da taj koncept i izrade do slijedeće radionice.

### 4.4. Nastavimo dalje

#### **Završna radionica na kojoj se sumira sve što smo prošli na radionicama te iz svega izvodimo zaključak.**

Na završnoj radionici svaka prethodno oformljena skupina izlaže svoj rad. U dogovoru sa školom, ti radovi se promoviraju u cijeloj školi.

Nakon izlaganja radova, ponovite osnovne pojmove kroz koje ste prolazili kroz prethodne radionice, naglasite da je potrebno djelovati ukoliko primijete bilo kakav govor mržnje te da će na taj način oni napraviti željenu promjenu u svojoj okolini.

Na kraju provedite završnu evaluaciju provedenih radionica.

\*\*\* Svaka radionica se može prilagoditi potrebama skupine. \*\*\*

# 5. Nastavak projekta

Projekt „#lijepariječ - program prevencije govora mržnje na internetu“ osmišljen je upravo kao samoodrživi projekt koji će kroz projektne aktivnosti provesti adekvatnu edukaciju mladih, kreativne aktivnosti mladih te će uz suradnju stručnih djelatnika organizacije prijavitelja i partnera, kao i mladih iz partnerskih organizacija proizvesti sveobuhvatni program prevencije govora mržnje na internetu koji će Centar dalje koristiti u svome radu.

Važno je istaknuti da će u projektne aktivnosti biti direktno uključene osobe koje rade s mladima te će one moći djelovati na prevenciju govora mržnje na internetu u svom daljnjem radu sa svojim novim usvojenim znanjima i vještinama.

Rezultati projekta koji omogućuju održivost projekta:

- ostvarena održiva suradnja s partnerima projekta te otvorena mogućnost za daljnje provođenje edukativnih aktivnosti u partnerskim organizacijama kroz nove projektne prijedloga
- izrađeni pojedinačni edukativni i kreativni materijali će se koristiti u daljnjim aktivnostima i radu Centra i partnerskih organizacija, kao i ostalih lokalnih škola u svrhu edukacije budućih generacija učenika i korisnika o važnosti problema govora mržnje na internetu nad i među mladima te će biti dostupni u elektronskom obliku za besplatno preuzimanje na web stranicama Centra i partnerskih organizacija
- izrađen sveobuhvatni program prevencije govora mržnje na internetu koji će ostati u upotrebi u daljnjem radu Centra te će omogućiti širenje znanja diljem Republike Hrvatske kao i podizati svijest o problemu govora mržnje na internetu te će biti dostupan za besplatno preuzimanje na stranicama Centra ([www.cnzd.org](http://www.cnzd.org)) i partnera
- izrađena digitalna interaktivna knjižica na temu govora mržnje na internetu koja će biti dostupna za besplatan pregled na stranicama Centra ([www.cnzd.org](http://www.cnzd.org)) kao i za korištenje u daljnjim promotivnim aktivnostima Centra koji se vežu uz prevenciju govora mržnje na internetu
- izrađeni promotivni materijali (brošure, spotovi) bit će dostupni u elektronskom obliku za besplatno preuzimanje i pregled na stranicama Centra ([www.cnzd.org](http://www.cnzd.org)) kao i za korištenje u daljnjim promotivnim aktivnostima Centra koji se vežu uz prevenciju govora mržnje na internetu
- ostvarena izvrsna suradnja organizacija civilnog društva i državnih institucija te potaknute nove inicijative
- unaprjeđenja znanja i vještine mladih i stručnjaka o govoru mržnje na internetu i načinima prevencije i pravodobnog reagiranja
- šira javnost informirana i senzibilizirana o problemu govora mržnje na internetu kroz medijske objave te će se bitne informacije dalje prenositi putem promotivnih aktivnosti Centra

S obzirom na sadržaj i rezultate projekta, primjenjiv je i na europskoj razini što ostavlja mogućnost suradnje s europskim organizacijama civilnog društva i proširenja područja djelovanja projekta te apliciranja projekta za financiranje iz fondova Europske Unije.





# #lijepariječ

program prevencije  
govora mržnje na internetu

---

Provodi:



Partneri:



Financira:



---

Izrada ove publikacije omogućena je financijskom podrškom Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i nužno ne izražava stajalište Nacionalne zaklade.