

# SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA





**Centar za nestalu i zlostavljaju djeću**

Dunavska 53/19, 31 000 Osijek

Tel: 031 272 943

[www.cnzd.org](http://www.cnzd.org) | [info@cnzd.org](mailto:info@cnzd.org)



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

# SADRŽAJ

UVOD .....	4
DEFINIRANJE ELEKTRONIČKOG NASILJA I NACIONALNI I MEĐUNARODNI STRATEŠKI OKVIR .....	6
OBLICI ELEKTRONIČKOG NASILJA .....	10
SUMNJA NA ELEKTRONIČKO NASILJE.....	12
OSNOVNA ŠKOLA.....	12
SREDNJA ŠKOLA .....	14
SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJEVIMA ELEKTRONIČKOG NASILJA.....	16
SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJEVIMA ELEKTRONIČKOG NASILJA.....	16
ZA DJELATNIKE U OBRAZOVNOM SUSTAVU	
SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA .....	18
ZA STRUČNE RADNIKE U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI	
SMJERNICE ZA POSTUPANJE U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA ZA RODITELJE .....	20
ADRESAR USTANOVA, ORGANIZACIJA I SPECIJALIZIRANIH TELEFONSKIH USLUGA .....	21
PRILOG 1. - PROVJERNA LISTA.....	23

O Internetu i suvremenim informatičkim dostignućima posljednjih se godina govori više nego o svim ostalim medijima. Broj korisnika iz godine u godinu raste, a internetski sadržaji sve su bogatiji i raznolikiji. Sve je više novih stranica o različitim temama, a razvijaju se i mogućnosti komunikacije među korisnicima. Internet postaje sve privlačniji djeci i mladima zbog niza mogućnosti koje pruža. Istraživanje koje je 2008. godine 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 količina upotrebe raste s dobi. Zanimljivo je da se Internetom u tom istraživanju služilo čak 47% djece koja nemaju računalo kod kuće. Gotovo svakodnevno njime se koristilo 58% djece, jednom tjedno 26% djece, a 17% njih jednom mjesečno ili rjeđe. S obzirom na činjenicu da je navedeno istraživanje provedeno prije deset godina, možemo pretpostaviti da su trenutni postoci djece i mladih koji svakodnevno koriste Internet i znatno veći. U istraživanju koje je 2015. godine proveo Filozofski fakultet u Osijeku u suradnji s Centrom za nestalu i zlostavljanu djecu, sudjelovalo je 7038 učenika iz 93 osnovne i srednje škole u Hrvatskoj, koji navode da radnim danima na internetu provode u prosjeku oko 5 sati, dok vikendom u prosjeku provode 6 sati dnevno. Učenici navode da najčešće pristupaju internetu preko mobitela (72.7% stariji učenici, 48.4% učenici četvrtih razreda) (Šincek i sur, 2016.). Rezultati istraživanja koje je proveo Hrabri telefon s Poliklinikom za zaštitu djece grada Zagreba 2008. godine o navikama i iskustvima djece i mladih prilikom korištenja interneta, mobitela i drugih suvremenih tehnologija, a na uzorku od 1500 djece u dobi od 11 do 18 godina pokazali su da se 93% djece koristi Facebook-om, odnosno ima barem jedan profil, a gotovo su sva djeca korisnici Interneta. Danas se djeca mahom koriste Internetom i Facebook-om putem pametnih telefona (84%), što roditeljima ostavlja vrlo malo mogućnosti za nadzor. U skladu s time, ne iznenađuje podatak da su djeca u korištenju računala i Interneta spretnija i vještija od odraslih. Za mnogu djecu i mlade Internet i mobitel su pozitivni, produktivni i kreativni mediji u razvoju vlastitog identiteta. Između ostalog, informatička komunikacijska tehnologija podupire njihovu socijalizaciju i omogućava im osjećaj povezanosti s vršnjacima. Virtualna komunikacija je za djecu i mlade primaran način međusobne komunikacije. Međutim, iako tehnologija ima mnoge prednosti i unaprjeđuje kvalitetu života na brojnim poljima, ako se ne koristi na primjeren način, poštujući pravila komunikacije i vodeći računa o sigurnosti i zaštiti svih uključenih, može imati i negativne posljedice. Jedna od tih posljedica je i elektroničko nasilje.

Interakcije djece i mladih u virtualnom okruženju u fokusu su stručnjaka različitih disciplina. Iako su dostupna brojna istraživanja nasilja na internetu među djecom i mladima, prilikom usporedbe rezultata potrebno je uzeti u obzir da istraživači različito definiraju i operacionaliziraju nasilna ponašanja. Vršnjačko nasilje je bez sumnje postalo izrazit problem kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Danas se vršnjačko nasilje smatra najčešćim oblikom nasilja među djecom, a uključuje opetovanu i trajnu izloženost negativnim postupcima od strane jednog ili više učenika (Olweus, 1998).

Sve veći broj djece i mladih je izloženo nasilju preko Interneta. No, zabrinjava činjenica da i dalje ono nije dovoljno prepoznato kao problem u društvu. Jedan od razloga zbog kojih ovaj trend nije prepoznat kao zabrinjavajući leži u činjenici da se on događa u virtualnom svijetu te da „nije prisutan u stvarnom djetetovom okruženju“. Nažalost, ovaj problem je itekako prisutan u djetetovom životu i utječe na sva područja njegova funkcioniranja posebice obzirom na važnost virtualnog okruženja i virtualne komunikacije u svakodnevnim aktivnostima djece i mladih.

Prije razvoja modernih tehnologija vršnjačko nasilje se događalo na igralištima, u parkovima, na hodnicima škola i bilo ga je moguće puno lakše opaziti i na njega reagirati. Danas se većina toga premjestila u „virtualni svijet“, što ne umanjuje, već naprotiv povećava kompleksnost ovog problema. Dijete ili mlada osoba i dalje mogu biti izloženi različitim oblicima nasilja, i dalje u tome mogu sudjelovati i druga djeca koja možda neće preuzeti ulogu zlostavljača, ali neće ni spriječiti nasilje, ali posebno zabrinjava činjenica da dijete od ovog nasilja NE MOŽE POBJEĆI i ono nikad ne prestaje. Dijete svakodnevno „nosi svog zlostavljača u džepu“ zbog čega vršnjačko nasilje putem Interneta donosi dodatne dimenzije rizika i opasnosti. Posljedice nasilja putem interneta katkad mogu biti i dalekosežnije od onih prouzročenih međuvršnjačkim nasiljem u stvarnim situacijama jer publika može biti puno šira, a zbog osjećaja anonimnosti počinitelji mogu biti okrutniji i nasiljniji nego što bi se usudili biti u stvarnom svijetu.



# DEFINIRANJE ELEKTRONIČKOG NASILJA I NACIONALNI I MEĐUNARODNI STRATEŠKI OKVIR

## 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 definirajućih 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.).



# NACIONALNI I MEĐUNARODNI STRATEŠKI OKVIR

Vlada Republike Hrvatske 2004. godine donijela je i **Program aktivnosti za sprječavanje nasilja među djecom i mladima** (Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2008) s 14 kratkoročnih i 40 dugoročnih mjera kojima je cilj prevencija pojave novih slučajeva nasilja među djecom i mladima, edukacija stručnjaka koji rade s djecom i mladima, senzibilizacija roditelja, djece i mladih za problem nasilja među djecom i mladima, pružanje sustavne pomoći djeci i mladim žrtvama nasilja te znanstveno praćenje pojave nasilja među djecom i mladima. U ovom Programu nasilje među djecom i mladima definirano je kao „svako izravno (namjerno, neslučajno) fizičko ili psihičko nasilno ponašanje vršnjaka prema djeci i mladima (s namjerom povređivanja) koje može varirati u težini, intenzitetu i vremenskom trajanju.“ U Programu se posebno ističe i problem sve težih pojavnih oblika nasilja u odgojnim domovima za djecu i mlade s problemima u ponašanju.

U **Nacionalnoj strategiji za prava djece u Republici Hrvatskoj** za razdoblje od 2014. do 2020. godine kao jedan od strateških ciljeva navodi se i eliminacija svih oblika nasilja nad djecom, uz posebno definirana područja zaštite od nasilja u školama, zaštite od nasilja izvan obitelji i škole, u medijskom prostoru te od elektroničkog nasilja. U ovoj strategiji naglašeno je da je potrebno promijeniti terminologiju i ne etiketirati djecu kao počinitelje i žrtve nasilja, već govoriti o njihovom ponašanju – djeca koja trpe nasilje i djeca koja se nasilno ponašaju te da je u indiciranoj prevenciji nužno pojačano raditi s objema skupinama djece. Neki od ciljeva ove strategije su, primjerice, osigurati ostvarivanje prava djeteta na nenasilno školsko okruženje eliminiranjem tolerantnih stavova prema nasilju nad djecom i među djecom i stigmatiziranju djece s iskustvom vršnjačkog nasilja te dugoročno, sustavno, planirano, organizirano usmjeravanje aktivnosti na suzbijanju nasilja nad djecom u zajednici, u medijskom prostoru i elektroničkom nasilju radi ostvarivanja prava djeteta na nenasilno okruženje u zajednici u kojoj živi.

Također, **Strategija Vijeća Europe o pravima djeteta (2016. – 2021. godine)** kao jedno od pet prioritarnih područja navodi upravo prava djece u digitalnom okruženju koje, uz promoviranje sudjelovanja djece te potrebi pružanja podrške djeci u digitalnom svijetu, naglašava i potrebu zaštite djece od potencijalnih rizika za njihovu sigurnost u digitalnom okruženju.

Valja istaknuti i **Preporuku Vijeća Europe o Smjernicama za poštovanje, zaštitu i ostvarivanje prava djece u digitalnom okruženju** koju je Vijeće Europe usvojilo 4. srpnja 2018. godine, a koja daje smjernice za djelovanje vlada država članica, ističući da digitalno okruženje oblikuje dječje živote na mnoge načine, pritom stvarajući prilike i mogućnosti, ali i rizike za njihovu dobrobit i prava. Navedenom Preporukom se pridonosi širenju svijesti javnosti o potrebi zaštite djece na Internetu s ciljem uspostavljanja učinkovitog sustava zaštite djece i pružanja potpore samoj djeci.

**Zakonom o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi** (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17) propisano je da su svi djelatnici školskih ustanova obavezni poduzeti sve mjere zaštite prava učenika i odmah izvijestiti ravnatelja školske ustanove o svakom kršenju tih prava, a ravnatelj je to dužan javiti tijelu socijalne skrbi ili drugom nadležnom tijelu. U kršenje prava učenika ubrojani su i svi oblici nasilja, zlorabe, zanemarivanja, zlostavljanja i izrabljivanja učenika. Ta je odredba detaljnije regulirana Pravilnikom o načinu postupanja odgojno-obrazovnih radnika školskih ustanova u

poduzimanju mjera zaštite prava učenika te prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima (NN 132/13). Također, propisano je da u slučaju nasilja među učenicima, zaštitu prava učenika moraju osigurati odgojno-obrazovni radnici i ravnatelj postupajući u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima, odnosno u skladu s postupcima i mjerama koje su predvidjela nadležna tijela i drugim propisima koji su na snazi (članak 5.). U slučajevima vršnjačkog nasilja odgojno-obrazovni radnici obvezni su organizirati razgovore, radionice ili savjetovanja za učenike radi njihova pomirenja, stvaranja prijateljskog okruženja, razvoja tolerancije, poštovanja različitosti te primjene nenasilne komunikacije (članak 13.). Također, svaka je škola obvezna informirati učenike i roditelje o posljedicama neprimjerene komunikacije na društvenim mrežama, kao što su vrijeđanje, sramoćenje, kleveta, javni linč, objava učenikovih fotografija, videozapisa i sl., te o načinima postupanja školske ustanove vezanim uz informacije o nasilju u elektroničkim medijima u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (članak 20.). Zakonom o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi uređene su i pedagoške mjere koje se mogu izreći zbog nasilničkog ponašanja u osnovnoj i srednjoj školi (članak 84.). U Pravilniku o kriterijima za izricanje pedagoških mjera (NN 94/15, 3/17) klasificirana su neprihvatljiva ponašanja sukladno njihovoj težini pa se tako, primjerice, prikrivanje nasilnih oblika ponašanja smatra težim neprihvatljivim ponašanjem, izazivanje i poticanje nasilnog ponašanja (npr. prenošenje netočnih informacija koje su povod nasilnom ponašanju, skandiranje prije nasilnog ponašanja ili tijekom njega, snimanje događaja koji uključuje nasilno ponašanje i slična ponašanja) i nasilno ponašanje koje nije rezultiralo težim posljedicama smatra teškim neprihvatljivim ponašanjem, a nasilno ponašanje koje je rezultiralo teškim emocionalnim ili fizičkim posljedicama za drugu osobu ubraja se u osobito teška neprihvatljiva ponašanja.

**Zakonom o socijalnoj skrbi** (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) propisano je da je dijete žrtva vršnjačkog nasilja korisnik socijalne skrbi (članak 21.) te da centar za socijalnu skrb koordinira i provodi aktivnosti u području sprečavanja vršnjačkog nasilja (članak 128.), a da centar za socijalnu skrb, koji se nalazi u sjedištu jedinice područne (regionalne) samouprave, obavlja i stručne poslove koji se odnose na razvoj socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima (članak 129.).

Ostali zakoni koji su relevantni za ovu problematiku su: Zakon o sudovima za mladež, Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje, Obiteljski zakon, Kazneni zakon, Prekršajni zakon, Zakon o kaznenom postupku i Zakon o elektroničkim medijima.



# 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).

## 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 dovest 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.

# 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.). .

## OSNOVNA ŠKOLA

RODITELJI	UČITELJI
<p>Znakovi koji ukazuju da je dijete možda doživjelo vršnjačko nasilje:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• učestala tišina</li><li>• povlačenje iz obiteljskih interakcija</li><li>• vidljiva tuga</li><li>• povlačenje od prijatelja i od aktivnosti u kojima je prije uživalo</li><li>• učestaliji izostanci iz škole (žaljenje na glavobolje i bolove u trbuhu)</li><li>• loš školski uspjeh (niže ocjene)</li><li>• gubitak apetita</li><li>• poremećaji spavanja (uključujući mokrenje u krevet)</li><li>• informacije iz škole o izgubljenim domaćim zadaćama ili ponašajnim problemima kao što su tučnjave s drugim učenicima</li><li>• <b>Prestaje koristiti računalo ili mobitel ili povećanje vremena provedenog vremena na Internetu u odnosu na prije</b></li><li>• <b>Čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel</b></li><li>• <b>Spominje nepoznate osobe</b></li><li>• <b>Pridavanje sve veće važnosti aktivnostima i osobama na internetu</b></li><li>• <b>Zatvaranje stranica, chatova i/ili skrivanje mobitela kada roditelji uđu u sobu ili kada se druga osoba približi</b></li><li>• <b>Stres prilikom čitanja poruka, odnosno primanja različitih sadržaja</b></li></ul>	<p>Znakovi koji ukazuju da je učenik/učenica možda doživio/doživjela vršnjačko nasilje:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• izbjegavanje kontakta očima i vidljiva tuga</li><li>• pojava nekontroliranih izljeva bijesa ili frustracije</li><li>• promjene u obrascima ponašanja s prijateljima i aktivnostima za vrijeme odmora</li><li>• nedostatak angažmana u razrednim ili grupnim aktivnostima u kojima je prethodno bio/bila aktivno angažiran/a</li><li>• učenici ga/je ismijavaju kada govori</li><li>• pridavanje manje pažnje školskom i domaćem radu</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Izbjegavanje razgovora o uporabi računala i interneta</b></li> <li>• <b>brisanje korisničkih računa ili otvaranje puno novih</b></li> <li>• <b>puno novih kontakata na mobitelu i/ili društvenim</b></li> </ul>	
<p>Znakovi koji ukazuju da se dijete možda nasilno ponaša:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promjene u skupinama prijatelja (posebno gubitak skupine prijatelja)</li> <li>• izražavanje nenaklonosti prema školi i učiteljima</li> <li>• ima želju „praviti se važan“</li> <li>• nabava predmeta ili dobara koje nije mogao kupiti bez roditeljskog znanja</li> <li>• neobjašnjeni izljevi bijesa</li> <li>• lako postaje frustriran</li> <li>• nerado radi domaću zadaću</li> <li>• udara ili pokušava dominirati mlađom braćom i sestrama</li> <li>• <b>prestaje koristiti računalo ili mobitel (gasi ekran) kad se netko približi</b></li> <li>• <b>čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel</b></li> <li>• <b>skriva što radi na računalu ili mobitelu</b></li> <li>• <b>pretjerano provodi vrijeme uz mobitel ili računalo</b></li> <li>• <b>postaje nervozan ili ljut kada mu se ograniči ili ukine koristiti se računalom ili mobitelom</b></li> </ul>	<p>Znakovi koji ukazuju da se učenik/učenica možda nasilno ponaša:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prkosan pogled nakon što ga/ju je učitelj opomenuo zbog ponašanja</li> <li>• narušavanje rada u razredu</li> <li>• otimanje, grabljenje ili uzimanje predmeta koji pripadaju drugim učenicima ili ih koriste drugi učenici</li> <li>• udaranje i guranje drugih učenika</li> <li>• ignoriranje učiteljeve upute da sluša ili da prestane pričati</li> <li>• nevoljkost za aktivnim uključivanjem u razredne ili grupne aktivnosti</li> <li>• ismijavanje drugih učenika kada govore</li> <li>• nedostatak brige za školski i domaći rad</li> </ul>

## SREDNJA ŠKOLA

RODITELJI	UČITELJI
<p>Znakovi koji ukazuju da je dijete možda doživjelo vršnjačko nasilje:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• neodređene glavobolje, bolovi u truhu (često traži da ostane kod kuće)</li><li>• izljevi bijesa</li><li>• neobjašnjene posjekotine i modrice, poderana i uprljana odjeća</li><li>• reagira tako da udara ili ustukne</li><li>• umor (povezan s poremećajima spavanja)</li><li>• gubitak apetita</li><li>• neobjašnjeno plakanje</li><li>• nevoljkost za samostalnim hodanjem/putovanjem do škole</li><li>• izbjegavanje učenika koje je prije smatrao/la prijateljima</li><li>• ostajanje kod kuće navečer ili vikendima</li><li>• krađa novca</li><li>• ostajanje dokasna u školi (da bi izbjeglo druge učenike izvan škole)</li><li>• postaje introvertirano, sumorno raspoloženo, ne traži pažnju i/ili izražava sumnju u sebe</li><li>• pojačana nelagoda kod izražavanja tjelesne privrženosti</li><li>• lako je ometeno, zaboravljivo (indikacija da je zaokupljeno nečim drugim)</li><li>• <b>Prestaje koristiti računalo ili mobitel ili povećanje vremena provedenog vremena na internetu u odnosu na prije</b></li><li>• <b>Čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel</b></li><li>• <b>Spominje nepoznate osobe</b></li><li>• <b>Pridavanje sve veće važnosti aktivnostima i osobama na internetu</b></li><li>• <b>Zatvaranje stranica, chatova i/ili skrivanje mobitela kada roditelji uđu u sobu ili kada se druga osoba približi</b></li><li>• <b>Stres prilikom čitanja poruka, odnosno primanja različitih sadržaja</b></li></ul>	<p>Znakovi koji ukazuju da je učenik/učenica možda doživio/doživjela vršnjačko nasilje:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vidljiv umor</li><li>• zamjetna promjena u ponašanju (tj. iznenadni i neprikladni izljevi bijesa ili frustracije)</li><li>• nedostatak samopouzdanja</li><li>• socijalna izolacija i nedostatak angažmana s drugima tijekom odmora</li><li>• povučenost u razrednim ili grupnim aktivnostima u kojima je prethodno bio/bila aktivno angažiran/a</li><li>• drugi učenici ga/je ismijavaju kada govori</li><li>• 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)</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Izbjegavanje razgovora o uporabi računala i interneta</b></li> <li>• <b>brisanje korisničkih računa ili otvaranje puno novih</b></li> <li>• <b>puno novih kontakata na mobitelu i/ili društvenim mrežama</b></li> </ul>	
<p>Znakovi koji ukazuju da se dijete možda nasilno ponaša:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promjene u skupinama prijatelja (npr. gubitak skupine prijatelja)</li> <li>• neobjašnjeno pogoršanje ocjena</li> <li>• izražavanje nezadovoljstva školom</li> <li>• ima želju „praviti se važan“ posebno pred drugima</li> <li>• posjedovanje predmeta ili dobara koje nije mogao/la kupiti bez vašeg znanja</li> <li>• izražava ljutnju ili iritiranost drugim učenicima (uključujući podcjenjivačke komentare o njima ili prijetnje da će ih udariti)</li> <li>• frustracija domaćom zadaćom</li> <li>• dominacija ili pokoravanje braće i sestara</li> <li>• <b>Prestaje koristiti računalo ili mobitel (gasi ekran) kad se netko približi</b></li> <li>• <b>Čini se nervozno ili razdražljivo kada koristi računalo ili mobitel</b></li> <li>• <b>Skriva što radi na računalu ili mobitelu</b></li> <li>• <b>Pretjerano provodi vrijeme uz mobitel ili računalo</b></li> <li>• <b>Postaje nervozan ili ljut kada mu se ograniči ili ukine korištenje računala ili mobitela</b></li> </ul>	<p>Znakovi koji ukazuju da se učenik/učenica možda nasilno ponaša:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prkosno, nepristojno, izazivajuće ponašanje nakon učiteljeve opomene</li> <li>• vođa ometanja rada u razredu, posebno potiče malu skupinu drugih učenika</li> <li>• malo ili uopće nema obzira za vlasništvo drugih učenika</li> <li>• drugi učenici miču mu/joj se s puta na hodnicima i tijekom odmora</li> <li>• ignoriranje učiteljeve upute da sluša ili da prestane pričati</li> <li>• nevoljkost za aktivnim uključivanjem u razredne ili grupne aktivnosti</li> <li>• otvoreno podcjenjuje doprinos drugih učenika nastavi</li> <li>• nedostatak brige za školski i domaći rad</li> </ul>

# SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJEVIMA ELEKTRONIČKOG NASILJA

## SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJEVIMA ELEKTRONIČKOG NASILJA ZA DJELATNIKE U OBRAZOVNOM SUSTAVU

	KORACI POSTUPANJA	ROK
<b>NASTAVNICI</b>	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.	Odmah po saznanju
	2. Pozvati roditelje djece uključene u elektroničko nasilje na individualne i grupne razgovore.	U najkraćem mogućem roku
	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.	U najkraćem mogućem roku
	4. Održati zajednički sastanak s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja, roditeljem i stručnim djelatnicima škole s ciljem definiranja individualnog plana postupanja prema djetetu.	U najkraćem mogućem roku
<b>STRUČNI SURADNICI U OBRAZOVNIM USTANOVAMA</b>	1. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djetetom – žrtvom elektroničkog nasilja.	Odmah po saznanju
	2. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djetetom – počiniteljem elektroničkog nasilja.	Odmah po saznanju
	3. Zajedno s nastavnim osobljem škole obaviti razgovor s djecom – svjedocima ili promatračima elektroničkog nasilja.	Odmah po saznanju
	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.	U najkraćem mogućem roku

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.	Odmah po saznanju
6. Prijava nasilja policiji.	Odmah po saznanju
7. Prijava nasilja nadležnom centru za socijalnu skrb.	Odmah po saznanju
8. Utvrditi uzroke/povod nasilnog ponašanja i djelovati na slabljenje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika.	U najkraćem mogućem roku
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.	U najkraćem mogućem roku
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.	U najkraćem mogućem roku
11. Osigurati redovitu međuresornu suradnju usmjerenu na reduciranje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika pozitivnog i prosocijalnog ponašanja u užem i širem školskom okruženju.	Kontinuirano
12. O svakoj zaprimljenoj prijavi, odnosno obavijesti o nasilju među djecom i mladima voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka, te evidentirati i bilježiti svako postupanje.	Kontinuirano
13. Praćenje osiguravanja pomoći i podrške djeci žrtvama i počiniteljima nasilja.	Kontinuirano

## SMJERNICE O POSTUPANJU U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA ZA STRUČNE RADNIKE U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI

	KORACI POSTUPANJA	ROK
<b>STRUČNI RADNICI CENTARA ZA SOCIJALNU SKRB</b>	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.	U najkraćem mogućem roku
	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.	Odmah po saznanju
	3. Obavijestiti policiju u slučaju sumnje na kazneno djelo ili prekršaj.	U najkraćem mogućem roku
	4. Prikupiti relevantne podatke od predškolske ustanove ili škole koju dijete pohađa, doktora medicine (pedijatra ili opće/obiteljske medicine), te drugih službi i stručnjaka.	Po potrebi
	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.	Po potrebi
	6. Predložiti poduzimanje mjera kazneno-pravne zaštite djeteta temeljem dostupnih i utvrđenih podataka i informacija.	Po potrebi
	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.	Po potrebi
	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.	Po potrebi
	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.	Kontinuirano

<b>STRUČNI RADNICI PRUŽATELJA USLUGA (domova, centara za pružanje usluga u zajednici i dr.)</b>	1. Poduzeti neodložnu intervenciju za zaštitu djeteta.	Odmah po saznanju
	2. Provesti razgovor sa sudionicima elektroničkog nasilja, a ako je to moguće i s njihovim roditeljima.	Odmah po saznanju
	3. Obavijestiti nadležni centar za socijalnu skrb i policiju.	U najkraćem mogućem roku.
	4. Pružiti/uključiti dijete-žrtvu i počinitelja u odgovarajući tretman psihosocijalne podrške. Pratiti osiguravanje pomoći i podrške djeci žrtvama i počiniteljima nasilja.	U najkraćem mogućem roku
	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.	Po potrebi
	6. Osigurati redovitu međuresornu suradnju usmjerenu na reduciranje rizičnih i jačanje zaštitnih čimbenika.	Kontinuirano
	7. O svakoj zaprimljenoj prijavi, odnosno obavijesti o nasilju među djecom i mladima voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka, te evidentirati i bilježiti svako postupanje.	Kontinuirano

## SMJERNICE ZA POSTUPANJE U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA ZA RODITELJE

	KORACI POSTUPANJA	ROK
<b>POSTUPANJE RODITELJA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. U slučaju saznanja o postojanju elektroničkog nasilja poduzeti sve potrebne mjere da se nasilje prekine, a dijete zaštiti (npr. prijava neprimjerenog sadržaja, pohrana dokaza i drugo).</li> <li>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.</li> <li>3. Sudjelovati u individualnim i grupnim razgovorima s djetetom, nastavnim i stručnim osobljem te razgovorima u koje su uključeni i drugi roditelji.</li> <li>4. Sudjelovati u izradi individualnog plana postupanja u slučaju elektroničkog nasilja.</li> <li>5. Pružiti djetetu potrebnu pomoć i podršku, poticati ga na izražavanje mišljenja, poticati ga na preuzimanje odgovornosti za svoje postupke, poticati nenasilno rješavanje sukoba.</li> <li>6. Podržati uključivanje djeteta u individualni i grupni tretmanski rad.</li> <li>7. Prema potrebi i procjeni stručnjaka osigurati stručnu pomoć i podršku djetetu izvan škole ili ustanove socijalne skrbi.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	U rokovima poziva ili dogovora termina s nadležnim službama

# ADRESAR USTANOVA, ORGANIZACIJA I SPECIJALIZIRANIH TELEFONSKIH USLUGA

NAZIV	ADRESA	TELEFON	E-MAIL
<b>Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku</b>	Trg Nevenke Topalušić 1, 10 000 Zagreb	01/555-7111	ministarstvo@mdomsp.hr
<b>Ministarstvo znanosti i obrazovanja</b>	Donje Svetice 38, 10 000 Zagreb	01/ 4569-000	pisarnica@mzo.hr
<b>Ministarstvo unutarnjih poslova</b>	Vukovarska 33, 10 000 Zagreb	01/ 6122-111	pitanja@mup.hr
<b>Ured pravobraniteljice za djecu</b>	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	
<b>Centar za nestalu i zlostavljanu djecu</b>	J.J.Strossmayera 1/I, 31 000 Osijek	031/272-953	info@cnzd.org
<b>Hrabri telefon</b>	Đorđićeva 26, 10 000 Zagreb	01/ 3793-000	info@hrabritelefon.hr
<b>Centar za pružanje usluga u zajednici Savjetovalište Luka Ritz</b>	Ulica kneza Ljudevita Posavskog 48, 10 000 Zagreb	01/ 647-0050	info@centar-lukaritz.hr
<b>Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba</b>	Đorđićeva 26, 10 000 Zagreb	01/ 3457-518	info@poliklinika-djeca.hr
<b>Centar za djecu, mlade i obitelj „Modus“</b>	Kneza Mislava 11, 10 000 Zagreb	01/ 4621-554	modus@dpp.hr
<b>Udruga Igra</b>	Sveti Duh 55, 10 000 Zagreb	01/ 3704-537	udruga.igra@udrugaigna.hr
<b>Psihološki centar TESA</b>	Trg bana Josipa Jelačića 1/III, 10 000 Zagreb	01/ 4828-888	psiho.pomoc@tesa.hr

## 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

## SPECIJALIZIRANE USLUGE U VIRTUALNOM OKRUŽENJU

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

# PRILOG 1. - PROVJERNA LISTA

	U potpunosti primjenjivo u našoj organizaciji/instituciji	Djelomično primjenjivo u našoj organizaciji/instituciji	Nije primjenjivo u našoj organizaciji/instituciji	Metodološki ograničeno primjenjivo u našoj organizaciji/instituciji	Potrebna podrška implementaciji
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 spadaju pod elektroničkog 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 izvješen 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.					
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 od strane 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. Kroz predmete 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.					
Institucija/organizacija imaju razrađene „mehanizme“ za prijavu elektroničkog nasilja od strane djelatnika te se djelatnike potiče i osnažuje u prijavljivanju.					
Institucija/organizacija imaju razrađene „mehanizme“ za prijavu elektroničkog nasilja od strane korisnika (učenika, roditelja...) te ih se potiče i osnažuje 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.					