

Hrabri telefon  
Hrelićka 18A, 10 000 Zagreb

☎ 01 3793000  
✉ info@hrabritelefon.hr

☎ 116 111 Hrabri telefon za djecu  
☎ 0800 0800 Hrabri telefon za mame i tate  
✉ savjet@hrabritelefon.hr

Možete nam se javiti i putem Whats App-a,  
samo skenirajte ovaj kod:

Autorice:

Katarina Gugić, mag. psych.  
Marcela Milković, mag. psych.

Ovaj letak izrađen je uz financijsku podršku Ministarstva za demografiju i useljništvo. Sadržaj ovog letka u isključivoj je odgovornosti Hrabrog telefona i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati kao odraz stajališta Ministarstva za demografiju i useljništvo.



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo  
demografije i useljništva

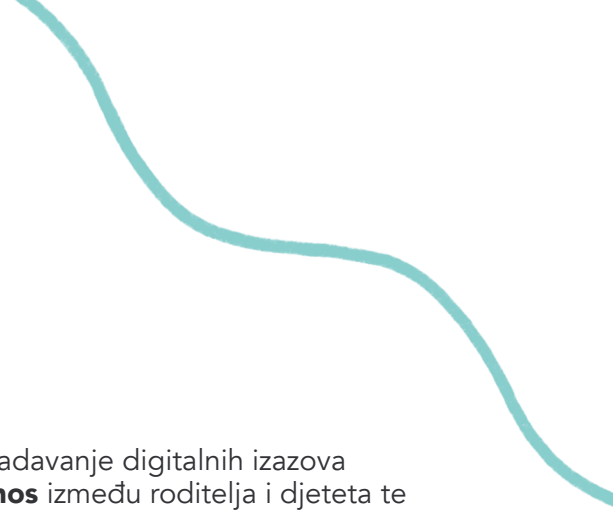


**HRABRI**telefon  
Mali zaslužuju veliku pažnju.



**HRABRI**telefon





**Današnja su djeca od rođenja izložena raznovrsnim ekranima – od televizora i računala do mobilnih telefona. Budući da odrastaju u digitalnom dobu, djeca su vrlo spretna u služenju tehnologijama. Često stječemo dojam da imaju dobre vještine komunikacije i da su svjesna opasnosti u virtualnom svijetu, što obično nije tako.**

**Iako djecu ne možemo u potpunosti zaštititi, možemo ih pravovremeno osamostaliti i omogućiti im da ovladaju potrebnim vještinama za lakše snalaženje u digitalnom svijetu.**

**Usmjeravanje djeteta za služenje modernim tehnologijama treba započeti i prije prvog korištenja, a pravilima ih treba podučavati strpljivo i uporno.**

Temelj je za uspješno savladavanje digitalnih izazova **topao i podržavajući odnos** između roditelja i djeteta te **pokazivanje iskrenog zanimanja** za djetetove aktivnosti. Roditelji trebaju učiti djecu pristojnoj i odgovornoj komunikaciji te poštovanju sebe i drugih u virtualnom svijetu. Osim toga, djeci je potrebno vodstvo i podrška za uravnoteženu i sigurnu upotrebu medija te razvijanje kritičnosti prema *online* sadržajima.

U ovoj ćemo vam brošuri ponuditi smjernice i preporuke koje mogu pomoći da podučite djecu sigurnoj i odgovornoj upotrebi mobitela i interneta te ih upoznate s pozitivnim i negativnim stranama digitalnog svijeta.

Ove su smjernice posebno bitne kada djeca postaju vlasnici svojeg prvog mobitela.

## MOBILNI BONTON

Kao što je to i u svim drugim situacijama u životu, tako je i pri upotrebi mobitela i interneta važno poštovati određena pravila ponašanja i komuniciranja. Te će vještine vašem djetetu biti korisne cijeli život i u različitim svakodnevnim situacijama, npr. kada se žele javiti prijateljima, provjeriti domaću zadaću i sl.

Neka su od pravila ponašanja na mobitelu i internetu:

- 1. Mjesto i vrijeme za mobitel** – objasnite djetetu kada je i gdje prihvatljivo upotrebljavati mobitel. Mobiteli ne bi smjeli ometati obiteljske aktivnosti poput obroka ili zajedničkih druženja, kao ni obavljanje školskih zadataka. Dogovorite s djetetom da u tim situacijama mobitel ostavi po strani, ugasi ga ili utiša zvuk. Ovo se pravilo odnosi i na vrijeme druženja s vršnjacima, u školi te nekim drugim javnim mjestima gdje se očekuje mir (npr. kod liječnika, u kazalištu, knjižnici, u javnom prijevozu itd.). Također, djeca bi trebala izbjegavati koristiti se mobitelom kada sudjeluju u prometu (hodajući, vozeći bicikl ili romobil). Ako moraju odgovoriti na nešto hitno, poželjno je da stanu sa strane gdje nikome ne smetaju, obave razgovor ili napišu poruku te nastave dalje.

- 2. Pristojna komunikacija s drugima** – temelj je za stvaranje dobrih odnosa s drugima uspostavljanje i održavanje pristojne komunikacije. Učenje ljubaznosti, poštovanju i odgovornosti prema drugima pomaže djeci razumjeti da riječi imaju moć. Riječi mogu izgraditi ili narušiti odnose, stvoriti osjećaj sigurnosti kod druge osobe ili izazvati nesigurnost. Evo nekoliko primjera koji se odnose na pristojnu komunikaciju u online svijetu:

- Razgovor i poruke započinjemo pozdravom i predstavljanjem, a završavamo nekim oblikom zahvale i/ili pozdrava.
- Kada s nekim razgovaramo, bitno je da ga slušamo i ne prekidamo, a ton glasa prilagodimo situaciji.
- Pristojna komunikacija odnosi se i na poruke koje šaljemo, one bi trebale biti ljubazne, kratke i jasne.
- Važno je razumjeti da vrijeđanje, prijetnje i nasilje nisu način kako rješavati nesuglasice, bilo da se nalazimo online ili u stvarnom životu. Svaka osoba zaslužuje poštovanje i ljubaznost. Ako se osjećamo ljutito ili povrijeđeno, bolje je pričekati da se umirimo te onda razgovarati o tome što nas je povrijedilo.

- Pri pisanju poruke trebamo biti pažljivi s upotrebom emotikona i pisanjem velikim slovima. Poruke koje su napisane velikim tiskanim slovima smatraju se vikanjem, dok su emotikoni važan dio online komunikacije, no valja paziti na količinu emotikona koju koristimo te održavaju li oni naše stvarno raspoloženje.
- Prije nego što poruku pošaljemo, dobro je provjeriti što smo napisali kako bismo izbjegli moguće nesporazume. Naše riječi mogu utjecati na to kako se netko osjeća.

**3. Poštovanje tuđeg vremena** – poštovanje tuđeg vremena u online svijetu jednako je važno kao i u stvarnom životu. Evo nekoliko smjernica koje djeci mogu pomoći razviti svijest o važnosti poštovanja svojeg i tuđeg vremena:

- Iako nam mobitel omogućuje brzu i laku komunikaciju, to ne znači da nam drugi na poruke i pozive trebaju odgovoriti odmah. Strpljenje je važno jer se ponekad ljudi ne mogu odmah javiti.
- Kada nismo u prilici razgovarati, u redu je ispričati se pozivatelju i reći da ćemo ga nazvati kasnije.
- Djeci treba objasniti da je najbolje izbjegavati zvati druge

i slati poruke rano ujutro ili u kasnim noćnim satima (na primjer, prije 8 sati ujutro i poslije 20 sati navečer), osim ako je nešto jako hitno.

**4. Poštovanje svojih i tuđih osjećaja** – kada komuniciramo uživo, neverbalni znakovi (govor tijela, facijalna ekspresija, ton glasa) imaju ključnu ulogu u prenošenju informacija.

Kod pisanja poruka ili u telefonskom pozivu manja je mogućnost praćenja neverbalnih znakova, što može dovesti do češćih nesporazuma među sugovornicima. Stoga je važno kod djece poticati učenje jasne i empatične komunikacije, kao i prepoznavanje svojih i tuđih osjećaja. Kada razumijemo i poštujemo svoje i tuđe osjećaje, stvaramo sigurno online okruženje u kojem se svi osjećaju ugodno i prihvaćeno. Važno je također razgovarati s djetetom o tome kome se mogu obratiti ako se osjećaju uznemireno ili nelagodno zbog nečega što su vidjeli ili doživjeli na internetu te im dati do znanja da ste uvijek tu za njih.

## DIGITALNA RAVNOTEŽA – GRANICE ZA UPOTREBU MOBITELA

Upotreba tehnologije djeci može pružiti brojne koristi poput pristupa edukativnim i zabavnim sadržajima, razvoja kreativnosti, povezivanja s vršnjacima itd. Digitalni svijet je iznimno privlačan djeci te ih može jako okupirati, stoga je izrazito važno pronaći **ravnotežu između upotrebe tehnologija i drugih aktivnosti** koje doprinose zdravlju i socio-emocionalnom razvoju djeteta, kao što su fizička aktivnost, slobodna igra, druženje s prijateljima itd.

S djecom redovito razgovarajte o njihovim navikama upotrebe mobitela i interneta. Potaknite ih da izraze svoja mišljenja i osjećaje, pokažite zainteresiranost za njegove interese i sadržaje, ali budite i primjer u vlastitoj uporabi tehnologije. Pretjerana roditeljska upotreba mobitela ima utjecaja na vas, ali i na vaš odnos s djetetom. Dakle, jedna je od važnih vještina koju djeca, ali i odrasli, trebaju savladati upravljanje vremenom provedenim pred ekranima. Osim postavljenog vremenskog ograničenja, treba voditi računa o tome da sadržaji i aplikacije kojima se koristi vaše dijete budu primjereni njihovoj dobi te da su pažljivo odabrani i kvalitetni edukativni materijali.

## Preporuke za poticanje zdrave i uravnotežene upotrebe tehnologije

Prije nego što se djeca počnu koristiti mobitelom, preporučuje se postaviti **jasna pravila i ograničenja** oko njegove upotrebe, npr. da se mobiteli odlažu na posebno mjesto prije spavanja, da se za vrijeme obroka i obiteljskih druženja ne koristimo mobitelima, koja su vremenska ograničenja za upotrebu mobitela i slično. Uspostavljanje zdrave ravnoteže i postavljanje jasnih pravila djeci važni su koraci kako bi se osigurala njihova sigurnost, zdrav razvoj i dobrobit.

U proces dogovaranja pravila dobro je uključiti dijete jer **djeca lakše prihvaćaju pravila ako imaju mogućnost sudjelovanja u njihovu postavljanju**. To onda nisu samo vaša pravila, nego i njihova. Bilo bi dobro da zajedno s djetetom **napišete pravila na papir** i stavite ih na mjesto u razini djetetovih očiju kako biste im se mogli vraćati i podsjetiti dijete na postignut dogovor kad god je to potrebno. Pravila možete, primjerice, zalijepiti iznad dječjeg radnog stola, pričvrstiti na zid ili neko drugo lako dostupno i vidljivo mjesto. Izrada ovih pravila može biti zabavna aktivnost za kvalitetno provođenje zajedničkog

vremena. Možete ih ukasiti raznim naljepnicama, crtežima ili obojiti te svakako uzeti u obzir dječje želje i potrebe kada ih kreirate. Bitno je da dogovorite i što će se dogoditi u situacijama kada dijete prekrši pravila. Primjerice, ako dijete provede na mobitelu više vremena u danu nego što ste dogovorili, posljedica može biti kraće vrijeme na mobitelu sutradan. Također je bitno pohvaliti ili nagraditi dijete kada se pridržava pravila, pogotovo u fazi privikavanja na pravila ili ako napreduje u odnosu na prethodno razdoblje.

## Preporuke za postavljanje vremenskih ograničenja u upotrebi digitalnih uređaja

U nastavku su preporuke temeljene na smjernicama Američke pedijatrijske akademije (AAP) koje roditeljima mogu pomoći u postavljanju granica i promoviranju zdravih digitalnih navika:

### Za djecu mlađu od 18 mjeseci

Izbjegavati upotrebu mobilnih uređaja, osim za videopozive uz prisutnost roditelja.

### Za djecu od 18 mjeseci do 2 godine

Ograničiti upotrebu ekrana na visokokvalitetne edukativne sadržaje, i to zajedno s roditeljima koji mogu pomoći u razumijevanju sadržaja.

### Za djecu od 2 do 5 godina

Ograničiti upotrebu ekrana na najviše 1 sat dnevno, a važno je to vrijeme podijeliti u nekoliko kraćih intervala i pratiti sadržaj koji dijete gleda.

### Za djecu stariju od 6 godina

Postaviti ograničenja na vrijeme provedeno uz ekrane. Prioritet trebaju biti društvene, obiteljske i obrazovne aktivnosti, igra, fizička aktivnost i spavanje. Ukupno vrijeme provedeno uz ekrane ne bi trebalo biti više od 2 sata dnevno za zabavne aktivnosti, ali bi roditelji trebali biti fleksibilni i prilagoditi smjernice prema specifičnim potrebama i okolnostima obitelji.

Za upravljanje količinom vremena provedenog ispred ekrana postoji nekoliko korisnih aplikacija koje mogu pomoći roditeljima u postavljanju granica i praćenju aktivnosti. Evo nekoliko aplikacija koje preporučujemo da istražite:

### **1. Family Link (Google)**

- Ova aplikacija omogućuje roditeljima da prate aktivnosti na (Android) uređajima svoje djece, postavljaju vremenska ograničenja, blokiraju aplikacije te upravljaju pristupom internetu. Također omogućuje pregled aktivnosti na uređaju, uključujući vrijeme provedeno na aplikacijama i internetskim stranicama.

### **2. Screen Time (Apple)**

- Ako koristite Appleove uređaje, ova aplikacija omogućuje postavljanje ograničenja za aplikacije, igre i internetske aktivnosti. Možete pratiti koliko vremena djeca provode na određenim aplikacijama i postaviti dnevna ograničenja.

## **SIGURNA I ODGOVORNA UPOTREBA TEHNOLOGIJE**

Mobiteli i internet omogućuju djeci da komuniciraju, istražuju svijet, uče i zabavljaju se, no s novim mogućnostima dolaze brojne odgovornosti i potencijalne opasnosti. Elektroničko nasilje, neprimjeren sadržaj i ovisnost o internetu samo su neki od izazova koji prijete djeci u digitalnom svijetu. U ovom dijelu brošure pružit ćemo vam smjernice za sigurnost djece na internetu te konkretne informacije o tome kako voditi razgovor s djecom o potencijalnim opasnostima.

Jedan je od najvažnijih koraka u zaštiti vašeg djeteta na internetu otvoren i iskren razgovor. Isplanirajte i odvojite vrijeme za razgovor s djetetom te unaprijed razmislite što mu sve želite reći. Upotrebljavajte rječnik primjeren djeci i provjerite razumije li sve što je rečeno te mu pojasnite neke riječi ako je to potrebno. Umjesto da djetetu nametnete velik broj zabrana, razgovarajte s njime o tome kako se sigurno ponašati na internetu, što smije raditi, a što nije poželjno i zbog čega. Tijekom razgovora ostanite otvoreni, saslušajte što dijete ima za reći o ovoj temi i koje su njegove potrebe kada se radi o provođenju vremena na internetu. Na kraju razgovora dajte mu priliku da vam postavi pitanja ako ih ima.

## Kako razgovarati s djecom o opasnostima na internetu a da ih ne prestrašimo?

### 1. Objasnite što je elektroničko nasilje (*cyberbullying*)

Elektroničko nasilje uključuje bilo koji oblik nasilja ili zlostavljanja koje se provodi putem tehnologije – interneta, mobilnih telefona, društvenih mreža ili *online* igara. Djeca mogu postati žrtve elektroničkog nasilja na različite načine, a najčešće su to:

- **Uvredljive poruke** – prijetnje, uvrede, ponižavanje i napadi putem tekstualnih poruka, društvenih mreža ili aplikacija za dopisivanje
- **Lažni identiteti** – netko koristi ime i fotografije vašeg djeteta kako bi ga ismijavao ili obmanjivao druge
- **Izolacija i isključenje** – isključivanje djeteta iz društvenih grupa, *chatova* i *online* igara, čime se stvara osjećaj usamljenosti i isključenosti
- **Seksualno nasilje putem interneta** – bilo koji oblik seksualnog zlostavljanja ili eksploatacije koji se događa *online*, npr.: seksualno iskorištavanje i manipulacija,

slanje neprimjerenih poruka ili slika, iznuđivanje ili prijetnje, *online* seksualno zlostavljanje

### 2. Pokažite djetetu kako se može zaštititi

Kako biste ih zaštitili od elektroničkog nasilja, naučite svoju djecu kako da se ponašaju u *online* svijetu. Neka vas odmah obavijeste ako se susretne s nečim što im je uznemirujuće, neugodno ili ako im se dogodi nešto zbog se osjećaju loše.

**Pošaljite djeci poruku da nisu sama i da uvijek mogu razgovarati s vama o svim neugodnostima koje dožive na internetu bez straha od osude, kritiziranja ili kazni.**

- **Zaštita osobnih podataka i lozinki**

Djeci objasnite da osobne informacije, kao što su ime, adresa, broj telefona i druge privatne informacije, nikada ne smiju dijeliti s osobama koje ne poznaju u stvarnosti. Također, naučite ih kako ni s kim (osim s vama) ne bi trebali dijeliti lozinke za svoje društvene mreže i aplikacije. Možete im reći nešto poput: „Znaš kako svoju adresu ili ključ od stana ne bismo dali nepoznatoj osobi na ulici? Isto tako, nepoznatim osobama na internetu ne smijemo davati informacije o sebi.”

- **Postavke privatnosti**

Upoznajte se s društvenim mrežama i aplikacijama kojima



se koriste vaša djeca kako biste im mogli pomoći postaviti privatnost tako da samo prijatelji mogu vidjeti njihove objave i fotografije.

- **Dodavanje „prijatelja“ na društvenim mrežama**

Objasnite djeci da je važno uvijek biti oprezan iako internet omogućuje nova poznanstva. Osvijestite im da na internetu postoji mogućnost lažnog predstavljanja i da nikad ne mogu biti sigurni tko je s druge strane dok ne vide tu osobu uživo. Zbog svega navedenog važno je da prihvaćaju zahtjeve za prijateljstvo samo od osoba koje poznaju u stvarnosti.

- **Objavljivanje fotografija i videozapisa**

Objasnite djeci da nemaju pravo objavljivati fotografije ili videozapise osoba koje na to nisu pristale. Isto tako, nitko nema pravo objavljivati njihove fotografije ni videozapise na internetu bez njihova dopuštenja. Ako se to dogodi, mogu zamoliti autora objave da obriše taj sadržaj ili vas o tome obavijestiti.

- **Blokiranje i prijavljivanje neprimjerenih sadržaja**

Ako djeca naiđu na neprimjeren sadržaj ili su suočena s nasiljem, objasnite im kako blokirati takve osobe i prijaviti sadržaj. Možete im objasniti da kada blokiraju nekoga na internetu to znači da ta osoba više ne može vidjeti njihov

profil ni objave te im ne može poslati poruku. Naučite ih da nikada ne odgovaraju na prijeteće poruke i ne šalju svoje informacije ili fotografije nepoznatim ljudima na internetu. Umjesto toga, neka sačuvaju prijeteće ili neugodne poruke i podijele ih s vama što je prije moguće.

**Dajte djeci do znanja da ste tu za njih  
ako im neko iskustvo na internetu  
bude teško ili neugodno.**

- **Prepoznavanje dezinformacija i lažnih vijesti**

Razvijanje kritičkog mišljenja u *online* svijetu iznimno je važno, posebno za djecu, jer internet može biti prostor prepun dezinformacija. Djeca koja razvijaju kritičko mišljenje mogu lakše prepoznati lažne informacije, odnosno razlučiti što je istinito od onoga što nije. Kada s djecom naidete na neku sumnjivu informaciju na internetu, možete ih pitati: „Što misliš je li ovo istina? Po čemu to zaključuješ? Znaš li išta o osobi koja je to objavila? Ako je ovo laž, što bi mogla biti istina?“

- **Što kada dijete primijeti da se na internetu priča ružno o nekom drugom djetetu**

Objasnite djeci da se dijete koje drugi vrijeđaju na internetu može osjećati povrijeđeno, poniženo, posramljeno, tužno, ljutito, uplašeno, krivo ili bespomoćno. Ako primijete da netko priča ružno na internetu o njihovu prijatelju ili prijateljici, neka odmah obavijeste to dijete i neka zajedno potraže pomoć odraslih.

## POMOĆ I PODRŠKA U SLUČAJU ELEKTRONIČKOG NASILJA

Ako posumnjate da vaše dijete postaje žrtva elektroničkog nasilja, reagirajte što prije. **Dajte djetetu do znanja da ono ničim nije zaslužilo nasilje i da nije krivo za to što se događa te poduzmite mjere kako bi se nasilje zaustavilo, a dijete zaštitilo.** U tome ne morate biti sami. Postoje institucije kojima je posao zaštititi djecu od ovakvog oblika nasilja te im se možete obratiti za pomoć.

## Kontakti za pomoć:

### 1. Hrabri telefon

Savjetodavnu podršku možete dobiti na anonimnoj i povjerljivoj Savjetodavnoj liniji za djecu i roditelje koja je otvorena svakim radnim danom od 9 do 20 sati te putem e-maila, gdje ćete dobiti pismeni odgovor u roku od četiri radna dana. Sve su usluge Hrabrog telefona besplatne za djecu i roditelje.

**Hrabri telefon za djecu:** 116 111

**Hrabri telefon za mame i tate:** 0800 0800

**e-mail:** savjet@hrabritelefon.hr

**chat:** dostupan na <https://hrabri-telefon.hr>

### 2. Policija

Ako dijete prima prijetnje ili je došlo do ozbiljnog nasilja, odmah se obratite policiji koja može poduzeti mjere kako bi se dijete zaštitilo, a počinitelji sankcionirali. To možete učiniti osobnim odlaskom u najbližu policijsku postaju ili telefonskim pozivom na broj za hitne slučajeve.

**Broj telefona za hitne slučajeve:** 192

### 3. Red Button

Red Button je posebna aplikacija MUP-a za online prijavu bilo kojeg oblika nasilja nad djecom te neprimjerenog sadržaja na internetu. U aplikaciji možete prijaviti sumnju na nasilje nad djecom i sumnju na neprimjeren internetski sadržaj.

**Web-stranica:** [redbutton.mup.hr](http://redbutton.mup.hr)

### 4. Centar za sigurniji internet

Cilj je Centra za sigurniji internet unaprijediti sigurnost na internetu te digitalnu pismenost djece i mladih u Hrvatskoj. Na njihovoj internetskoj stranici možete prijaviti nezakonit sadržaj na internetu, govor mržnje, rasnu i drugu diskriminaciju te druge oblike iskorištavanja djece. Telefonsku podršku možete dobiti na besplatnoj savjetodavnoj liniji, a možete zatražiti i savjetovanje uživo u Osijeku, Zagrebu ili Splitu.

**Savjetodavna linija:** 0800 606 606

**Web-stranica:** [csi.hr](http://csi.hr)

Sigurna i odgovorna upotreba mobitela i interneta postaje sve važniji dio života svakog djeteta, osobito u današnjem digitalnom dobu. Vaša je odgovornost pružiti im alate, smjernice i podršku potrebnu za snalaženje u tom svijetu, ali i za zaštitu fizičkog, emocionalnog i mentalnog zdravlja. Razgovorima o „mobilnom bontonu“ i pravilima upotrebe mobitela možete pomoći djeci da razviju odgovoran odnos prema tehnologiji i digitalnom okružju. Uz jasna pravila o vremenskom ograničenju korištenja tehnologija, postavkama privatnosti i sigurnosti, kao i smjericama za prepoznavanje opasnosti poput elektroničkog nasilja, pružate im temelj za sigurnu upotrebu mobitela i interneta.

Pozivamo vas da kao roditelji budete uzor i aktivno sudjelujete u njihovim digitalnim iskustvima. Održavanjem otvorene komunikacije i spremnošću da ih podržite u izazovima s kojima se susreću na internetu, omogućit ćete djeci da postanu odgovorni, samosvjesni i sigurno povezani s digitalnim svijetom. Neka vaša uloga u njihovu online životu bude puna razumijevanja, smirenosti i podrške kako bi naučili sigurno se kretati digitalnim prostorom.