

Rizično ponašanje djece i mladih u virtualnom okruženju – Iskustvo Centra za pružanje usluga u zajednici „Savjetovalište Luka Ritz“

UDK: 159.922.76-053.5/.6-056.49

364.636:004.738.5

061.2(497.521.2):364

Prethodno priopćenje

Kristina Divić, mag. act. soc.

Centar za pružanje usluga u zajednici
“Savjetovalište Luka Ritz”, Ulica kneza
Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb
kristina.divic@centar-lukaritz.hr

Ivana Jolić, mag. paed. soc.

Centar za pružanje usluga u zajednici
“Savjetovalište Luka Ritz”, Ulica kneza
Ljudevita Posavskog 48, 10000 Zagreb
ivana.jolic@centar-lukaritz.hr

Sažetak

U radu se prikazuju rezultati deskriptivnog istraživanja analize dokumentacije slučajeva Centra za pružanje usluga u zajednici “Savjetovalište Luka Ritz” u radu s korisnicima s iskustvom rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju. U radu se donose podatci dobiveni analizom predmeta slučajeva Centra Luka Ritz koji predstavljaju važan doprinos za unapređenje detekcije i tretmana rizičnih *online* ponašanja djece i mladih, ali i za produbljivanje spoznaja o tom fenomenu općenito. Koristila se metoda sadržajne i formalne analize dokumentacije slučajeva korisnika usluga Centra Luka Ritz, a kojom su obuhvaćena 62 predmeta o djeci s rizičnim *online* ponašanjima. Rezultati istraživanja korisni su za bolje razumijevanje populacije djece i mladih s iskustvima rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju te mogu pridonijeti razvoju kvalitetnijih intervencija s ovom skupinom u radu centra.

Ključne riječi: analiza dokumentacije, Centar Luka Ritz, *online* aktivnosti, rizična ponašanja, virtualno okruženje

Uvod

U posljednje je vrijeme tehnologija postala sastavni dio naše svakodnevice, a intenzivan razvoj modernih tehnologija znatno je utjecao na gotovo sva područja našeg života. Svakodnevica je gotovo nezamisliva bez interneta i ostale elektroničke komunikacije, a činjenica je da virtualni svijet postaje sve više dio stvarnog realnog svijeta, odnosno da se gube jasne granice između „online“ i „offline“ stvarnosti (Velki i Romstein, 2018).

Cilj rada jest prikazati rizična *online* ponašanja djece i mladih korisnika Centra Luka Ritz¹ u odnosu s njihovim sociodemografskim obilježjima, sociodemografskim obilježjima njihovih roditelja i nekim obilježjima njihova ponašanja i djelovanja u virtualnom okruženju. U odnosu na sam fenomen rizičnih *online* ponašanja djece i mladih doprinos ovog istraživanja ogleda se i u specifičnosti samog uzorka istraživanja koji obuhvaća populaciju korisnika ustanove Centra Luka Ritz čija djelatnost obuhvaća rad s djecom, mladima i njihovim roditeljima s ciljem prevencije nasilja i drugih oblika rizičnih ponašanja, te sprečavanje, odgađanje ili umanjivanje rizičnih čimbenika koji kod djece i mladih povećavaju vjerojatnost nastanka problema u ponašanju. U radu se prikazuju podatci dobiveni na temelju analize predmeta slučajeva Centra Luka Ritz koji predstavljaju važan doprinos za unapređenje rada ustanove na području detekcije i tretmana rizičnih *online* ponašanja djece i mladih, ali i za produblјivanje spoznaja o tom fenomenu općenito, s obzirom na manji broj istraživanja provedenih na tako specifičnom uzorku.

Aktivnosti djece i mladih u virtualnom okruženju

Prema podatcima Internet World Stats (2018) u Hrvatskoj je ukupno 3.787 838 korisnika interneta, a 1.800 000 ih je korisnika Facebook-a. Podatci Državnog zavoda za statistiku upućuju na porast upotrebe računala i interneta u svim dobnim skupinama, a unatoč tome što najmlađa populacija još uvijek prednjači u upotrebi interneta (njih 100 % u dobi od 16 do 24 godine), zabilježen je značajan porast i u najstarijoj dobnj skupini korisnika interneta (njih 32 % u dobi od 65 do 74 godine) u odnosu na prethodne godine. Podatci o navikama korisnika interneta upućuju na najčešće korištenje interneta radi gledanja sadržaja sa stranica za razmjenu poput YouTubea (82 %), prikupljanje informacija o proizvodima i uslugama (87 %), upotrebu e-pošte (79 %) te sudjelovanje na društvenim mrežama (72 %) (Državni zavod za statistiku, 2018).

¹ Centar za pružanje usluga u zajednici „Savjetovalište Luka Ritz“ – u daljnjem tekstu Centar Luka Ritz ili CLR

Razvoj modernih tehnologija i pristup internetu putem mobilnih telefona, tableta i drugih "gadgeta" omogućio nam je "biti *online*" u svakom trenutku, a podatci Eurostata (2016) upućuju na to kako se 83 % mladih (u dobi od 16 do 29 godina) u odsustvu od kuće ili posla koristi mobilnim uređajima za pristup i upotrebu interneta. Današnja digitalna generacija, odnosno "digitalni urođenici" (*eng. digital natives*), odrasta s novim tehnologijama koje kontinuirano upotrebljava, odnosno s njom odrasta i živi. Zbog brojnih mogućnosti koje pruža internet je iznimno privlačan djeci i mladima, informatička komunikacijska tehnologija podržava njihovu socijalizaciju, olakšava im komunikaciju i održavanje veza i prijateljstava s vršnjacima, daje im pristup edukativnim sadržajima, resurs je za učenje i prostor za kreativnost, građansku aktivnost i sl. (Cassidy, Faucher i Jackson 2013; Pregrad, Tomić-Latinac, Mikulić i Šeparović, 2010).

Podatci dobiveni u sklopu ESPAD istraživanja (2015) na uzorku od 6.488 učenika prvih i drugih razreda srednje škole upućuju na to da je internet postao sastavni dio života mladih, a mladići i djevojke svoje slobodno vrijeme u najvećoj mjeri provode na internetu (81,2 % M i 85,6 % D). U tipičnom radnom danu mladi u najvećem postotku provedu 2 do 3 sata na internetu (izjavljuje njih 32,2 %), a u dane vikenda 46,3 % učenika navodi da na internetu provede više od 4 sata. Više rezultate kada se gleda vrijeme provedeno na internetu ostvaruju djevojke pa njih čak 32,4 % na internetu tijekom tipičnog radnog dana provodi 4 sata i više. U odnosu na najčešće aktivnosti na internetu dominantno su to društvene mreže, a djevojke u tom segmentu također ostvaruju više rezultate (89,1 % djevojke u odnosu na 77,0 % mladići). Mladići znatno više igraju *online* igrice (38,5 % mladići u odnosu na 6,2 % djevojke) i igraju igre za novac (10,7 % mladići u odnosu na 1,6 % djevojaka).

Istraživanje Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba te Hrabrog telefona (2014) o iskustvima i ponašanjima djece na internetu i na društvenoj mreži Facebook na uzorku od 1.489 djece i mladih u dobi od 11 do 18 godina također upućuje na dostupnost interneta (99 % djece ima pristup internetu kod kuće ili u školi) te na upotrebu Facebooka (93 % djece i mladih posjeduju FB profil). Prema podacima navedenog istraživanja čak 68 % djece i mladih otvorilo je FB profil prije 13. godine, a više od polovine ispitane djece i mladih (53 %) ima više od 300 prijatelja na Facebooku. U odnosu na rizična ponašanja na Facebooku 34 % djece i mladih prihvaća zahtjeve za prijateljstvom od nepoznatih osoba, 8 % ispitane djece i mladih izjavljuje da je samo otišlo na susret s nepoznatom osobom koju su upoznali na Facebooku, 18 % ispitane djece i mladih smatra da bi možda otišlo samo na susret uživo s nepoznatom osobom koju su upoznali na Facebooku, a 3 % ih smatra da bi sigurno otišlo.

Istraživanje HR Kids Online (2017) koje je provedeno u sklopu međunarodnog projekta EU Kids Online prvo je nacionalno komparativno istraživanje o medijskim

navikama i sigurnosti djece na internetu, u kojem je sudjelovalo 1.017 djece u dobi od 9 do 17 godina zajedno s roditeljima. Ključni rezultati istraživanja upućuju na to da se čak 93 % djece koristi mobilnim uređajem, najčešće bez izravnog nadzora, a pristup internetu većina djece i mladih ima kada god žele (gotovo polovina djece u dobi od 9 do 14 godina, 2/3 djece u dobi od 12 do 14 godina i 1/2 djece u dobi od 15 do 17 godina). Sve se veći broj djece koristi igraćim konzolama za spajanje na internet. Najkorištenija društvena mreža među djecom od 9 do 17 godina je Facebook, a na drugom je mjestu Instagram. Podatci također upućuju na nedovoljnu razinu svjesnosti o *online* rizicima, pa tako, primjerice, svako deseto dijete u dobi od 15 do 17 godina prihvaća sve zahtjeve za prijateljstvom drugih ljudi na društvenim mrežama, a gotovo svako treće dijete u dobi od 9 do 17 godina u posljednjih je godinu dana komuniciralo na internetu s osobama koje nisu uživo upoznali. Djeca i mladi komunikaciju i odnose započete u “*online* svijetu” razvijaju i prenose u “*offline* svijet”, a što potvrđuju i neki od rezultata ovoga istraživanja kao primjerice podatak da se svako četvrto dijete u dobi od 15 do 17 godina i svako deseto u dobi od 12 do 14 godina u posljednjih godinu dana uživo susrelo s osobom koju su upoznali na internetu.

S obzirom na sve veću važnost i prisutnost elektroničkih medija u životima djece i mladih, ne iznenađuje njihov bitan utjecaj na odgoj, odrastanje i socijalizaciju, no unatoč brojnim prednostima prisutni su i različiti “novi” *online* rizici. Razvoj digitalnog doba, uz brojne mogućnosti i koristi, istodobno je utjecalo na pojavu niza socijalnih i etičkih pitanja. Vejmelka, Strabić i Jazvo (2017) ističu kako izloženost *online* rizicima može imati dugotrajne i intenzivne negativne posljedice za svaku osobu, a pogotovo za djecu i mlade te naglašavaju važnost razumijevanja ponašanja i interakcija mladih u virtualnom okruženju s ciljem osmišljavanja prikladnih i pravodobnih strategija prevencije te otkrivanja i tretmana *online* rizičnih ponašanja.

Određenje pojma rizičnih *online* ponašanja i pojavnici oblici

Rizična ponašanja određuju se kao opasnosti ili negativni ishodi u području zdravlja, psihosocijalnog i kognitivnog funkcioniranja djece koji se nastavljaju i u odraslosti, odnosno za djecu koja iskazuju rizična ponašanja postoji rizik u preuzimanju odgovorne odraslosti (Bašić, 2009). U skladu s tom definicijom rizična ponašanja djece i mladih u virtualnom okruženju mogla bi se definirati kao štetne aktivnosti, opasnosti ili negativni ishodi za djecu i mlade u virtualnom okruženju ili s pomoću modernih tehnologija. Potrebno je naglasiti kako su u posljednje vrijeme brojna istraživanja usmjerena na proučavanje rizičnih ponašanja djece i mladih u virtualnom okruženju, no također su prisutna mnoga nesuglasja među istraživačima s obzirom na konceptualizaciju i mjerenja različitih fenomena rizičnih ponašanja djece i mladih u virtualnom okruženju (primjerice ovisnost o internetu, elektroničko

nasilje i sl.). Vejmelka i suradnici (2017) tako navode različitu terminologiju u tom području kojom se istraživači i autori često nekritički koriste.

Rizična *online* ponašanja i aktivnosti u kojima mladi provode vrijeme u virtualnom okruženju dovodi u vezu teorija rutinskih aktivnosti koja je prilagođena kontekstu virtualnog okruženja. Sa svakodnevnom upotrebom interneta, a posebice s problematičnom upotrebom, povezuje se češća izloženost adolescenata nasilničkim ponašanjima u virtualnom području (Cohen i Felson, 1979; Marcum, Higgins i Ricketts, 2010; Navarro i Jasinski, 2012). Navedeni teorijski pristup pretpostavlja da do društveno neprihvatljivih ponašanja dolazi kada su kumulativno prisutni elementi motiviranoga "počinitelja" (osobe sklone vršenju namjernih neprihvatljivih radnji), prikladne "mete" (osobe koja je iz perspektive "počinitelja" percipirana kao ranjiva ili pogodna "žrtva") te odsutnost odrasloga skrbnika ili adekvatne zaštite koji bi eventualno spriječili takvo postupanje. Veća količina vremena provedena u određenim *online* aktivnostima povezuje se s češćim sudjelovanjem u elektroničkom nasilju, a izostanak jasno definiranih pravila ponašanja pri upotrebi interneta dovodi do dezinhibicija kod motiviranoga "počinitelja" i to tako da može potaknuti osobu na sudjelovanje u elektroničkom nasilju, pri čemu virtualni prostor postaje novi kontekst za izražavanje neadekvatnih i rizičnih obrazaca ponašanja (Vejmelka i sur., 2017).

Kada je riječ o pojavnim oblicima rizičnih ponašanja djece i mladih u virtualnom okruženju, u literaturi se posljednjih godina mnogo govorilo o elektroničkom nasilju, a posljednjih je 20-ak godina aktualna tema i ovisnost o internetu (Mihajlov i Vejmelka, 2017). Elektroničko nasilje Willard (2004) definira kao slanje ili objavljivanje štetnog ili uvredljivog sadržaja posredstvom interneta ili drugih digitalnih tehnologija. Neki se autori, primjerice Hinduja i Patchin (2015), pri definiranju elektroničkog nasilja vode kriterijima klasičnog vršnjačkog nasilja, kao opetovanog i namjernog nanošenja štete drugima posredstvom digitalnih tehnologija i elektroničkih uređaja uz prisutnu neravnotežu snaga između pojedinaca koji čini i onoga tko je žrtva nasilja. Tokunaga (2010) se koristi širom definicijom elektroničkog nasilja smatrajući da je elektroničko nasilje svako ponašanje koje zadire u moderne tehnologije prilikom kojeg komunikacija između pojedinaca ili skupina uključuje poruke agresivnoga ili neprijateljskoga karaktera koje su namijenjene nanošenju neugode ili povrede drugim osobama.

Ovisnost o internetu opisuje se kao stanje u kojem pojedinac gubi kontrolu nad upotrebom interneta pa ga nastavlja rabiti prekomjerno, do točke u kojoj doživljava problematične ishode koji negativno utječu na njegov život (Young i de Abreu, 2011). Weinstein, Curtis Feder, Rosenberg i Dannon (2014) problematičnu upotrebu interneta (*eng. Problematic Internet Use*) ili ovisnost o internetu (*eng. Internet Addiction*

Disorder) definiraju kao ekscesivnu ili slabo kontroliranu preokupaciju, porive ili ponašanja koja dovode do stresa i narušenog djelovanja. Iako je termin „ovisnost o internetu“ postao uvriježen od istraživača i ostalih stručnjaka koji se bave tim područjem, ovisnost o internetu još uvijek nije uključena u Dijagnostički i statistički priručnik za duševne poremećaje (DSM-5) ni u Međunarodnu klasifikaciju bolesti i srodnih zdravstvenih problema (MKB-10), a igranje *online* igara svrstano je u glavni dio DSM-5, te uključeno i u novi MKB-11 koji će se implementirati od 2022. (WHO, 2019). Uključivanje igranja *online* igara u DMS-5 (a aktualno i u novi MKB-11) pokrenulo je ozbiljnu raspravu o uključivanju ovisnosti o internetu u službene klasifikacije bolesti, kao i potrebu za dodatnim istraživanjima u tom kontekstu (Petry i sur., 2014). U literaturi se ovisnost o internetu najčešće dijeli na tri tipa koja uključuju ovisnost o videoigrama, ovisnost o seksualnim sadržajima i ovisnost o *online* društvenim vezama (Weinstein i sur., 2014). Kada je riječ o ovisnosti o *online* igricama, pokazalo se kako je inicijalna motivacija za igranjem videoigrica zabava, bijeg od problema i virtualno prijateljstvo, a kao prve uočljive štetne posljedice prekomjernog igranja utvrđene su promjene raspoloženja, gubitak kontrole, apstinencijski sindrom i sklonost sukobljavanju (King, Delfabbro, Griffiths i Gradisar, 2012).

Neki od ostalih rizika kojima su djeca i mladi izloženi u virtualnom svijetu jesu vrbovanje djece i mladih s ciljem izlaganja ili iskorištavanja za neadekvatnu i eksplicitnu komunikaciju, dopisivanje i nalaženje s nepoznatim ljudima, izloženost različitim neadekvatnim sadržajima (seksualni, nasilni, oni koji potiču na diskriminaciju i mržnju, poticanje na uživanje psihoaktivnih tvari, kockarske aktivnosti i sl.), izazovi za samoozljeđivanje i najekstreminiji oblik seksualnog iskorištavanja djece na internetu poput seksualnih iznuda i prisila (Europol, 2019; MUP, 2019). Opasnost predstavlja i mogućnost krađe identiteta, zloupotrebe osobnih podataka, *online* prijevare i dr.

U odnosu na navedeno djeca i mladi prepoznati su kao osobito ranjiva skupina kojima su upotreba interneta i virtualna komunikacija sastavni dio svakodnevnog života, a prilikom čega često nisu svjesni rizika kojima se izlažu kada pristupaju internetu te su interakcije i ponašanja mladih u virtualnom okruženju u fokusu mnogih istraživača (Guan i Subrahmanyam, 2009).

U sklopu ovoga rada pozornost će se usmjeriti na oblike rizičnih ponašanja i odgojnih izazova koji uključuju: prekomjernu upotrebu interneta, roditeljske poteškoće u uspostavljanju granica u virtualnom okruženju, prekomjerno igranje *online* igara, činjenje i doživljavanje elektroničkog nasilja, prekomjernu okupiranost sadržajima povezanim s internetom, neadekvatnu *online* komunikaciju i izloženost neadekvatnim sadržajima (u vidu dopisivanja i nalaženja s nepoznatim osobama, izloženosti izazovima za samoozljeđivanje i sl.).

Iskustvo Centra za pružanje usluga u zajednici “Savjetovalište Luka Ritz”

Centar Luka Ritz ustanova je socijalne skrbi čiji je osnivač Grad Zagreb. Inicijativa za osnivanjem javne ustanove proizašla je iz višegodišnjeg uspješnog rada udruge i savjetovališta protiv nasilja djece i mladih koje su utemeljili roditelji Luke Ritza nakon što je on nesretno preminuo od posljedica vršnjačkog nasilja. Tijekom sedam godina kroz to je savjetovalište prošlo oko 5.000 korisnika, što je potvrdilo potrebu da se prevenciji pojave vršnjačkog nasilja kao i sprečavanju drugih negativnih pojava i posljedica kod djece i mladih u Zagrebu pristupi sustavno i trajno.

Ustanova je osnovana 2014. godine, a sa stručnim radom započela je u studenome 2017. godine. Djelatnost Centra Luka Ritz obuhvaća savjetovanje i psihosocijalnu podršku djeci, mladima i njihovim roditeljima, a s ciljem pomoći pri prevladavanju poteškoća kod djece i mladih, prevencije nasilja i drugih oblika rizičnih ponašanja, pomoći djeci uključenoj u vršnjačko nasilje, unapređenja socijalnih vještina djece i mladih te unapređenja roditeljskih vještina. Centar u radu naglasak stavlja na prevenciju i sprečavanje, odgađanje ili umanjivanje rizičnih čimbenika koji kod djece i mladih povećavaju vjerojatnost nastanka problema u ponašanju.

Većina korisnika u Centar Luka Ritz dolazi samoinicijativno, a tek manji broj na preporuku Centra za socijalnu skrb. Korisnici se lakše odlučuju doći u Centar Luka Ritz jer termin mogu zakazati sami, bez uputnice liječnika ili neke druge institucije, a osim toga odlaskom u Centar Luka Ritz nemaju doživljaj da će biti etiketirani jer je ime Luka Ritz u društvu percipirano kao simbol borbe protiv nasilja i promocije tolerancije te pozitivnih društvenih vrijednosti. Činjenica da odlazak u Centar Luka Ritz za korisnike nije stigmatizirajući, vrlo je važna jer je upravo u društvu široko prisutna stigmatizacija povezana s problemima mentalnog zdravlja jedan od glavnih uzroka odgađanja traženja pomoći.

Korisnici usluga su djeca, mladi, odrasle osobe, obitelji i drugi kojima Centar pruža usluge savjetovanja i pomaganja, psihosocijalne podrške, edukacije, kao i programe Centra. Centar pruža usluge i za vanjske korisnike koje pružaju volonteri, studenti i učenici (koji dolaze u suradnji sa svojim školama), stručni suradnici i dr., a kojima su pružene usluge putem predavanja, radionica, edukacija, supervizija i studentske prakse kojih je od studenog 2017. do travnja 2019. bilo 343.

Za potrebe ovoga rada koristili su se podatci koji se odnose samo na korisnike (evidentirane prema matičnom broju u službenoj aplikaciji Centra) kojima su pružene usluge savjetovanja i pomaganja te psihosocijalne podrške kojih je od studenog 2017. do travnja 2019. bilo 693, od kojih 258 djece i 435 odraslih kojima je pruženo nešto manje od 4.200 usluga.

U radu Centra naglasak je na sveobuhvatnom i individualnom pristupu, ostvarivanju kvalitetnog odnosa s korisnicima, uspostavi povjerenja i međusobnom uvažavanju. Osobit naglasak stavlja se na interdisciplinarnost i međuresornu suradnju između odgojno-obrazovnih, zdravstvenih i socijalnih ustanova te organizacija civilnog društva.

Najveći udio korisnika, njih 53 %, iskazuje potrebu za podrškom zbog odgojnih teškoća, a njih 44 % zbog obiteljskih odnosa. Osim navedenog, kao razlog dolaska učestali su i školski problemi (21 %), teškoće u odnosima s vršnjacima (18 %), teškoće u emocionalnom i socijalnom funkcioniranju (20 %). U odnosu na iskustvo nasilja svega se kod 12 % korisnika saznaje o iskustvu nasilja (obiteljskog, vršnjačkog ili drugih oblika) pri inicijalnom dolasku, a podatci o iskustvu nasilja češće se saznaju tijekom tretmanskog rada s korisnicima. Od ukupnog broja djece i mladih (do 18 godina života) uključenih u Centar Luka Ritz, gotovo svako četvrto dijete (24 %) ima iskustvo rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju te su predmeti navedenih slučajeva (N = 62) činili uzorak istraživanja dokumentacije u sklopu ovoga rada.

Navedene brojke potvrda su značajne prisutnosti različitih problema s kojima se suočavaju djeca, mladi i obitelji u današnjem vremenu, a osobito onih u virtualnom svijetu, što naglašava važnost sustavne prevencije raznih oblika rizičnih ponašanja kod djece i mladih, pravodobnu i adekvatnu intervenciju kada se problemi pojave i važnost zajedničke koordinirane suradnje na svim razinama od pojedinca, obitelji, odgojno-obrazovnih ustanova, zdravstvenih ustanova, ustanova socijalne skrbi, pravosuđa, ustanova civilnog društva, medija i društva u cjelini. Upravo zbog uočene tendencije javljanja roditelja i traženja pomoći i tretmana za djecu i mlade koji su u riziku od razvoja problema u ponašanju u virtualnom svijetu, Centar Luka Ritz ovim istraživanjem nastoji unaprijediti prepoznavanje rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju te planiranje pravodobnih, adekvatnih intervencija s ciljem prevencije ozbiljnijih psihosocijalnih problema u budućnosti.

Važnost dokumentiranja rada s korisnicima

Dokumentacija ima važnu funkciju u procjeni i planiranju, što omogućuje pravodobno i prikladno donošenje odluka, planiranje intervencija i tretmana, kao i sustavnu evaluaciju i praćenje s ciljem prevencije i daljnje zaštite djece (Sidel,² Luepker i Norton,³ Reamer,⁴ Reamer⁵ prema Vejmelka, Brkić i Radat, 2017).

Dokumentacija se vodi zbog potreba pojedinog sustava, a svaki sustav usmjeren je na različite aspekte određene pojave koja mu je u fokusu djelatnosti, što se evidentira u dokumentaciji kao i opis djelovanja sustava u odnosu na pojedinu pojavu (Ogresta, Rimac, Ajduković i Skokandić, 2012.).

Centar Luka Ritz kao javna ustanova socijalne skrbi, pružatelj usluga savjetovanja i pomaganja te psihosocijalne podrške u radu s djecom, vodi dokumentaciju na temelju Pravilnika o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, načinu i rokovima za dostavu izvješća (Ministarstvo socijalne politike i mladih, 2015), koji propisuje sadržaj evidencije i dokumentacije za navedene usluge. Prema istome jedan od sastavnih dijelova dokumentacije i evidencije koju vodi pružatelj usluga uključuje Individualni plan i program rada, zapažanja o promjenama tijekom pružanja usluge, ostalu dokumentaciju (korespondencija s uključenim dionicima), izvješće o provedenoj usluzi i napomene.

U kontekstu ovoga rada svakako je važno napomenuti kako prilikom analize dokumentacije s istraživačkom svrhom stručnjaci u radu nisu prikupljali podatke kako bi se dobili potrebni statistički pokazatelji ili kako bi se olakšala provedba istraživanja, već se analizirana dokumentacija vodila s funkcijom potreba djelatnosti ustanove i praćenja tretmana korisnika. S obzirom na to da Centar Luka Ritz (dalje CLR) u svome radu stavlja naglasak na razvoj i provedbu programa prevencije te specifičnih znanstveno utemeljenih intervencija, provedeno istraživanje, a posebice formalna analiza dokumentacije, svakako će doprinijeti i unapređenju dokumentiranja rada s korisnicima, s ciljem adekvatnije detekcije i tretmana rizičnih *online* ponašanja djece i mladih.

² Sidel, N. L., *Social Work Documentation: A Guide to Strengthening Your Case Recording*, Washington, D. C.: NASW Press, 2011.

³ Luepker, E., Norton, L., *Record keeping in psychotherapy and counseling: Protecting confidentiality and the professional relationship*, New York: Brunner-Routledge, 2002.

⁴ Reamer, F., *Social work malpractice and liability: Strategies for prevention*, New York: Columbia University Press., 2002.

⁵ Reamer, F., *Documentation in social work: Evolving ethical and risk-management standards*, *Social Work*, br. 50, 2005., str. 325 – 334.

Svrha i cilj istraživanja

Svrha ovog deskriptivnog istraživanja jest da se na temelju identificiranih obilježja djece i roditelja korisnika ustanove CLR, zatim obilježja ponašanja i funkcioniranja djeteta prodube spoznaje o rizičnim ponašanjima djece i mladih u virtualnom okruženju. S obzirom na to da je riječ o deskriptivnom nacrtu istraživanja koje služi opisivanju osobina populacije korisnika usluga CLR koji sudjeluju u rizičnim ponašanjima na internetu, nije potrebno postavljati probleme i hipoteze istraživanja.

Istraživanje je provedeno s ciljem identificiranja sociodemografskih obilježja djece i roditelja te nekih specifičnosti ponašanja i doživljavanja djece korisnika CLR. Produblјivanje spoznaja na području rizičnih aktivnosti u virtualnom okruženju značajno je za unapređenje rada ustanove na području detekcije i tretmana rizičnih *online* ponašanja djece i mladih. Rezultati istraživanja omogućuju i unapređenje dokumentiranja rada s korisnicima CLR.

Metodologija

Deskriptivno istraživanje provedeno je metodom analize dokumentacije slučajeva rizičnih ponašanja djece i mladih u virtualnom okruženju korisnika CLR. Istraživanje je uključilo formalnu i sadržajnu analizu dokumentacije, no kako je već navedeno, u ovom će radu isključivo biti priopćeni isključivo rezultati sadržajne analize.

Uzorak

Populaciju istraživanja dokumentacije predstavljali su svi slučajevi rizičnog ponašanja u virtualnom okruženju djece i mladih koji su korisnici usluga evidentirani u dokumentaciji CLR. Istraživanje je obuhvatilo ukupno 62 predmeta o djeci s rizičnim *online* ponašanjima, odnosno obuhvaćen je uzorak od 62 djece i mladih korisnika CLR. Istraživanjem su obuhvaćeni svi dokumentirani slučajevi djece s rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju koji su obuhvaćeni uslugama CLR od početka rada ustanove (u razdoblju od 18 mjeseci).

Instrument

Sa svrhom istraživanja konstruirana je provjerna lista za prikupljanje podataka koja je uključila nekoliko različitih skupina podataka:

1. Podatci o djetetu: Prvim dijelom prikupljeni su sociodemografski podatci o djeci i podatci o tretmanu djece
2. Podatci o roditeljima: drugi dio obuhvatio je sociodemografske podatke o roditeljima i podatke relevantne za pružanje usluge u CLR poput način dolaska u

ustanovu, svijesti o postojanju problema u virtualnom okruženju i suradljivosti roditelja tijekom tretmana

3. Podatci o rizičnim ponašanjima i doživljavanjima u virtualnom okruženju: u trećem dijelu provjerne liste nalaze se indikatori koji se odnose na obilježja ponašanja i doživljavanja djece i mladih u virtualnom okruženju.

Metode i način provedbe istraživanja

Istraživanje je provedeno u lipnju 2019. godine analizom dostupne dokumentacije. Prilikom dolaska korisnika u ustanovu, korisnici ispunjavaju obrazac koji uključuje temeljna sociodemografska obilježja, što se naziva osobnim listom korisnika. Tijekom inicijalne procjene (prvi razgovor) u razgovoru s korisnikom prikupljaju se podatci radi donošenja preporuke za uključivanje u tretman. Po uključivanju korisnika u tretman u procesu se dogovaraju područja rada (Individualni plan i program), te se za svakog korisnika vode bilješke o tretmanu nakon svakog dolaska. Svi navedeni dokumentirani izvori koristili su se prilikom analize dokumentacije. Podatke su unosili stručni djelatnici CLR, ispunjavanje provjerne liste po slučaju iznosilo je 15 – 20 min.

Istraživačka etika

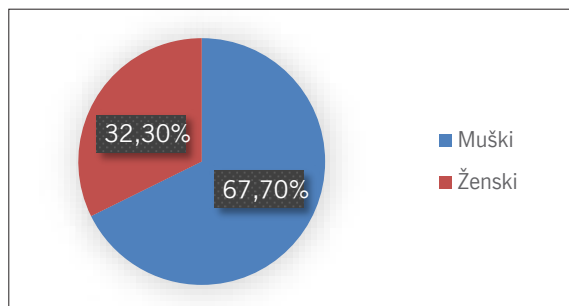
Uvažene su etičke smjernice pri provođenju istraživanja. S obzirom na povjerljivost podataka iz analize su uklonjeni osobni podatci iz kojih bi bilo moguće identificirati identitet djece ili članova njihovih obitelji. Poštujući načelo povjerljivosti podataka, osobni se podatci neće koristiti ni kod prikaza rezultata, ni kod diseminacije rezultata istraživanja. Pristup podacima imali su isključivo istraživači.

Rezultati

U prikazu i analizi rezultata bit će prikazana analiza podataka po različitim obilježjima relevantnim za bolje razumijevanje obilježja ponašanja i doživljavanja rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju (sadržajna analiza). S obzirom na brojnost rezultata podatci će većinom biti prikazani deskriptivno, a samo će odabrani rezultati biti prikazani tablično i grafički.

Obilježja djece

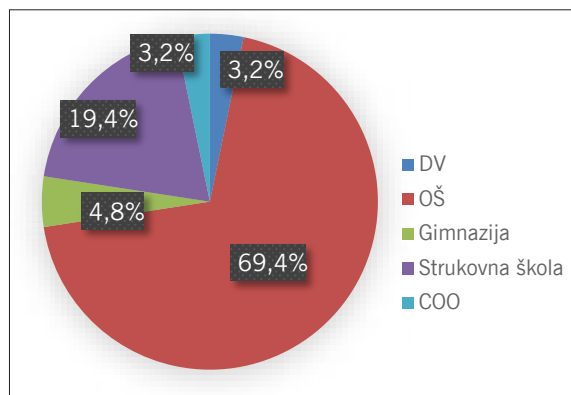
U rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju onih koji se koriste uslugama CLR-a sudjeluju djeca i mladi od 6 do 19 godina, prosječne dobi 13,26 godina, a



Grafički prikaz 1. Spol djeteta

gotovo dvije trećine djece korisnika usluga CLR sudjeluje u rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju muškog spola (Grafički prikaz 1.).

58,1 % djece živi u cjelovitim obiteljima, u kućanstvu s oba roditelja, njih 25,8 % živi samo s majkom, 9,7 % s majkom i majčinim novim partnerom, a 4,8 % ih živi u kućanstvu samo s ocem. U vezi s odgojno-obrazovnim statusom djece (Grafički prikaz 2.) uglavnom je riječ o učenicima OŠ (69,4 %) i učenicima strukovnih srednjih škola (19,4 %), a manji su broj djece učenici gimnazije (4,8 %), Centra za odgoj i obrazovanje (3,2 %). 3,2 % djece uključeno je u predškolsku ustanovu.



Grafički prikaz 2. Uključenost u obrazovni sustav

Većina djece u CLR uključila se samoinicijativno (51,6 %), na preporuku drugog korisnika, odgojno-obrazovnih ili zdravstvenih (Grafički prikaz 2.) ustanova (25,8 %). Manje od četvrtine djece i mladih (22,6 %) u tretman CLR uključilo se na temelju uputnice nadležnog Centra za socijalnu skrb (Tablica 1.).

Tablica 1. Način dolaska

Varijabla	Kategorija	N	%
Način dolaska	samoinicijativno	32	51,6 %
	na preporuku drugog korisnika	8	12,9 %
	na preporuku vrtića/ škole	5	8,1 %
	na preporuku zdravstvene ustanove	3	4,8 %
	prema uputnici CZSS Zagreb	14	22,6 %
	Total	62	100,0 %

Po dolasku u CLR kao razlozi dolaska ističu se odnosi s vršnjacima (58,1 %) i teškoće u emocionalnom i socijalnom funkcioniranju (54,8 %), a visoko su i problemi u školi (40,3 %), obiteljski odnosi (40,3 %), rizična ponašanja (33,9 %), iskustvo vršnjačkog nasilja (24,2 %) i nasilja (17,7 %). Razlozi dolaska utvrđuju se inicijalno po dolasku u Centar Luka Ritz na temelju provedene inicijalne procjene. Razlozi mogu biti višestruki (primjerice, korisnik u CLR dolazi zbog teškoća u odnosima s vršnjacima i iskustva doživljenog vršnjačkog nasilja). Nakon inicijalne procjene djeca i mladi se na temelju preporuke stručnjaka uključuju u usluge CLR, pri čemu je također važno napomenuti kako korisnik po dolasku u CLR može proći više oblika usluga (primjerice, nakon inicijalne procjene uključuje se u individualno savjetovanje s ciljem pripreme za kasnije uključivanje u grupni tretman), pa je tako 80,6 % djece od navedenog uzorka uključeno u individualni tretman, njih 35,5 % u grupni tretman, a njih 22,6% bilo je uključeno u timsku procjenu (multidisciplinarni tim stručnjaka – socijalni radnik, socijalni pedagog i psiholog) ili psihološku procjenu. Od ukupnog broja analiziranih slučajeva za 33,9 % djece tretman je završen.

Iskustvo nasilja i ostale teškoće

U odnosu na iskustvo nasilja prikupljeni podatci informiraju o prethodnom iskustvu djece i mladih s nasiljem, pa tako 32,3 % ima iskustvo počinjenja nasilnog ponašanja, 43,5 % ima iskustvo doživljavanja nasilnog ponašanja a njih 9,7% svjedočilo je nasilnim ponašanjima. U Tablici 2. prikazan je odnos počinitelj-žrtva. Iz tog je odnosa vidljivo kako je najčešće riječ o iskustvu vršnjačkog nasilja (43,5 %), da je približno svako deseto dijete imalo iskustvo nasilja doživljenog od roditelja, a da je 6,5 % djece bilo nasilno prema roditeljima, a 3,2 % prema braći/sestrama.

Tablica 2. Odnos počinitelj/žrtva

Varijabla	DA
	%
Roditelj u odnosu na dijete	9,7 %
Odrasla osoba u odnosu na dijete	1,6 %
Dijete u odnosu na roditelja	6,5 %
Dijete u odnosu na braću/sestre	3,2 %
Vršnjaci	43,5 %

Tablica 3. Vršnjačko nasilje i zlostavljanje

Varijabla	DA
	%
Vršnjačko nasilje verbalno	35,5 %
Vršnjačko nasilje fizičko	27,4 %
Vršnjačko nasilje emocionalno	21,0 %
Vršnjačko nasilje seksualno	1,6 %
Vršnjačko nasilje relacijsko	11,3 %
Vršnjačko nasilje cyberbullying	25,8 %
Svjedočenje	4,9 %

Vežano uz iskustvo vršnjačkog nasilja (Tablica 3.) svako četvrto dijete imalo je iskustvo cyberbullyinga (25,8 %), a slični su rezultati dobiveni i u odnosu na iskustvo fizičkog nasilja (27,4 %) i emocionalnog nasilja (21,0 %). O iskustvu relacijskog nasilja saznaje se u 11,3 % slučajeva, a verbalnog vršnjačkog nasilja kod svakog trećeg djeteta (35,5 %).

Iako je u većini slučajeva riječ o vršnjačkom nasilju, zabrinjavaju podatci o obiteljskom nasilju, pa se tako saznaje o iskustvu fizičkog nasilja u obitelji kod gotovo svakog sedmog djeteta (14,5 %), u 9,7 % slučajeva saznaje se o iskustvu verbalnog nasilja, 3,2 % emocionalnog. 3,2 % djece svjedočilo je obiteljskom nasilju. Podatci o iskustvu nasilja svakako su zanimljivi jer upućuju na činjenicu da djeca koja imaju iskustvo rizičnih *online* ponašanja imaju iskustvo ostalih oblika nasilja u „offline“ svijetu.

Kod djece koja imaju iskustvo rizičnih *online* ponašanja dobiveni su podatci o utvrđenoj problematici u vidu psihosocijalnih teškoća (kod 59,7 % djece prisutne su

teškoće u komunikaciji i socijalnom funkcioniranju, kod 43,5 % problemi u ponašanju, kod 38,7 % agresivna ponašanja, a kod 9,7 % teškoće u funkcioniranju u radnom i socijalnom okruženju). Vezano uz mentalno zdravlje, kod 53,2 % djece uočavaju se teškoće povezane s doživljajem identiteta i slike o sebi (53,2 %), strah i anksioznost (21,04 %), a u odnosu na zloupotrebu različitih sredstava ovisnosti kod njih 14,1 % utvrđena je zloupotreba cigareta, kod 8,1 % zloupotreba alkohola i droga 4,8 %. U odnosu na obiteljske odnose i odgoj utvrđene su poteškoće u odgoju djeteta (35,5 %), neadekvatno odgojno postupanje (45,2 %), a gotovo svako peto dijete izvještava o konfliktnim odnosima roditelja (19,4 %), svako peto dijete je dijete rastavljenih roditelja, a kod svakog desetog djeteta dobivaju se podatci o nižem socioekonomskom statusu obitelji (11,3%).

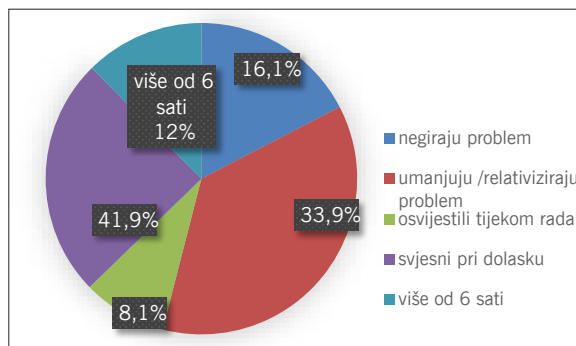
Vezano uz sudjelovanje u odgojno-obrazovnom procesu kod svakog trećeg djeteta saznaje se o teškoćama prilagodbe na školu/vrtić, svako drugo dijete ima teškoće u učenju (51,6 %), a u 29 % slučajeva prisutne su i akademske teškoće u obliku lošijeg školskog uspjeha i tendencije izostanaka s nastave. Zanimljivi su podatci o socijalnom funkcioniranju djece i mladih uključenih u rizične *online* aktivnosti, a koji informiraju o neadekvatnoj upotrebi slobodnog vremena (74,2 %) i neadekvatno razvijenim socijalnim vještinama (91,8 %).

Kod 6,4 % djece i mladih upućene su obavijesti nadležnim PP i CZSS radi sumnje na kršenje djetetovih prava u vidu izloženosti nasilju u obitelji, teško narušenih obiteljskih prilika i sl.

Obilježja roditelja

Od roditelja djece i mladih koji sudjeluju u rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju, a koji se koriste uslugama CLR-a, u 2/3 slučajeva čine žene, majke prosječne dobi od 43 godine života. U odnosu na bračni status njih 67,7 % živi u bračnoj zajednici, s prosječno dvoje djece. 87 % roditelja je zaposleno, sa završenom SSS (46,8 %), VSS i VŠS (50,0 %).

U odnosu na uključenost u tretman zanimljivi su podatci koji informiraju o tome da čak 79,0 % roditelja prije nije bilo uključeno u ikakav oblik tretmana, u CLR su dolazili samoinicijativno (48,4 %) i na preporuku drugog korisnika, odgojno-obrazovne ili zdravstvene ustanove (29 %). Svakog četvrtog korisnika u CLR je uputio nadležni Centar za socijalnu skrb. Razlozi dolaska koje roditelji dominantno inicijalno navode su odgojne teškoće (90,3 %) i obiteljski odnosi (56,5 %). O nasilju pri dolasku izvještava njih 11,3 %, a o vršnjačkom nasilju njih 4,8 %, što je zanimljiv podatak u usporedbi s istim podacima o kojima izvještavaju njihova djeca, no u mnogo većim postotcima (razlog dolaska kod djece: nasilje – 17,7 %, vršnjačko nasilje 24,2 %). Centar Luka Ritz u svome radu nastoji staviti naglasak na uključivanjem



Grafički prikaz 3. Svijest o postojanju problema na internetu

cijele obitelji u tretman, te se gotovo uvijek prilikom dolaska roditelja u CLR zbog navedenih razloga istima preporučuje uključivanje u neki oblik usluge u skladu s procijenjenim potrebama, pa su tako roditelji dominantno uključeni u individualni tretman (79,0 %) ili grupni tretman (22,6 %). Svakako je važno istaknuti da se u trećini slučajeva aktivno u tretman uključuju oba roditelja (32,3 %), a u 11,5 % slučajeva u tretman CLR uključena su i ostala djeca. U vezi sa suradnjom korisnika, njih 66,1 % je suradljivo, kod 27,4 % roditelja je utvrđeno učestalo odgađanje ili izostajanje s dogovorenih susreta, 6,5 % roditelja odbilo je suradnju (primjerice odbilo je uključivanje u tretman unatoč preporuci). U odnosu na svijest o postojanju problema na internetu, a u vezi s rizičnim ponašanjima njihove djece u virtualnom okruženju, podaci upućuju na to da je 41,9 % roditelja svjesno određenih poteškoća prilikom dolaska u CLR, nasuprot tome, njih 16,1 % negira, a 33,9 % umanjuje značaj i relativizira problem (Grafički prikaz 3.)

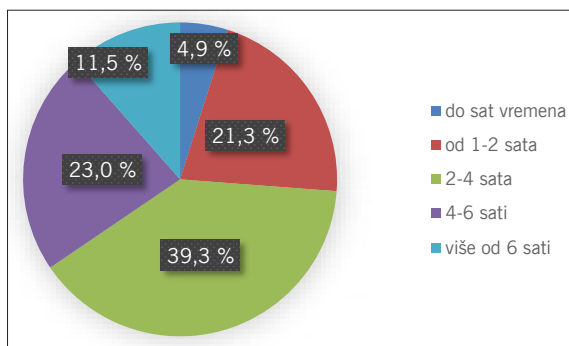
Obilježja ponašanja i doživljavanja djece i mladih u virtualnom okruženju

U odnosu na oblik rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju u 73 % slučajeva evidentira se prekomjerna upotreba interneta, a kod 78 % slučajeva evidentiraju se roditeljske teškoće u postavljanju granica koje su vezane uz *online* sadržaje. O iskustvu činjenja nasilja u virtualnom okruženju saznaje se u 14,8 % slučajeva, a iskustvo doživljaja nekog od oblika elektroničkog nasilja prisutno je u 21,3 % slučajeva. 37 % djece sudjelovalo je ili je bilo izloženo neadekvatnoj *online* komunikaciji te neadekvatnom *online* sadržaju (detaljnije u Tablici 6.).

U odnosu na vrijeme provedeno na internetu (*Grafički prikaz 4.*) tek 4,9 % djece je na internetu do sat vremena dnevno, a većina djece (73,8 %) na internetu provodi više od 2 sata dnevno. Najčešće aktivnosti djece na internetu su: igranje *online* igara

Tablica 4. Oblik rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju

Varijabla	DA
	%
Prekomjerna upotreba interneta	73,8%
Roditeljske poteškoće u postavljanju granica koje su vezane uz upotrebu interneta	78,7%
Prekomjerno igranje online igara	67,2%
Nasilje čini	14,8%
Nasilje doživljava	21,3%
Prekomjerna okupiranost sadržajima povezanim s internetom	63,9%
Neadekvatna online komunikacija, neadekvatan sadržaj	37,7%
Izloženost online rizicima (dopisivanje i nalaženje s nepoznatim ljudima, izloženost izazovima za samoozljeđivanje i sl.)	24,6%

**Grafički prikaz 4.** Vrijeme provedeno na internetu dnevno

(75,4 %), gledanje filmova i videa i YouTubea (68,9%), servisi za razmjenu poruka, npr. WhatsApp, Viber i dr. (63,9 %) i društvene mreže (55,7 %).

U odnosu na vrijeme provedeno na internetu, primjenom metode krostabulacije značajni rezultati uočavaju se u povezanosti duljeg vremena provedenog na internetu dnevno s prekomjernom uporebom interneta (92,9 % kod djece koja dnevno provode 4 do 6 sati na internetu, i 100 % kod djece koja provode više od 6 sati dnevno na internetu). Teškoće u uspostavljanju granica u vezi s upotrebom interneta prisutne su kod 85 % roditelja djece koja na internetu dnevno provedu od 4 do 6 sati i kod 100 % roditelja djece koja dnevno na internetu provode više od 6 sati. Prekomjerno igranje

Tablica 5. Vrijeme provedeno na internetu

Varijabla	Vrijeme provedeno na internetu dnevno	Total	NE	DA
		N	%	%
Prekomjerna upotreba interneta	Do sat vremena	3	100,0 %	0,0 %
	1 do 2 sata	13	46,2 %	53,8 %
	2 do 4 sata	24	25,0 %	75,0 %
	4 do 6 sati	14	7,1 %	92,9 %
	više od 6 sati	7	0,0 %	100,0 %
	Total	61	26,2 %	73,8 %
Roditeljske poteškoće u uspostavljanju granica vezanih uz upotrebu interneta	Do sat vremena	3	33,3 %	66,7 %
	1 do 2 sata	13	46,2 %	53,8 %
	2 do 4 sata	24	16,7 %	83,3 %
	4 do 6 sati	14	14,3 %	85,7 %
	više od 6 sati	7	0,0 %	100,0 %
	Total	61	21,3 %	78,7 %
Prekomjerno igranje online igara	Do sat vremena	3	100,0 %	0,0 %
	1 do 2 sata	13	46,2 %	53,8 %
	2 do 4 sata	24	33,3 %	66,7 %
	4 do 6 sati	14	14,3 %	85,7 %
	više od 6 sati	7	14,3 %	85,7 %
	Total	61	32,8 %	67,2 %
Nasilje čini	Do sat vremena	3	100,0 %	0,0 %
	1 do 2 sata	13	100,0 %	0,0 %
	2 do 4 sata	24	91,7 %	8,3 %
	4 do 6 sati	14	78,6 %	21,4 %
	više od 6 sati	7	42,9 %	57,1 %
	Total	61	85,2 %	14,8 %
Nasilje doživljava	Do sat vremena	3	66,7 %	33,3 %
	1 do 2 sata	13	69,2 %	30,8 %
	2 do 4 sata	24	83,3 %	16,7 %
	4 do 6 sati	14	78,6 %	21,4 %
	više od 6 sati	7	85,7 %	14,3 %
	Total	61	78,7 %	21,3 %

Varijabla	Vrijeme provedeno na internetu dnevno	Total	NE	DA
		N	%	%
neadekvatna online komunikacija, neadekvatan sadržaj	Do sat vremena	3	66,7 %	33,3 %
	1 do 2 sata	13	76,9 %	23,1 %
	2 do 4 sata	24	62,5 %	37,5 %
	4 do 6 sati	14	64,3 %	35,7 %
	više od 6 sati	7	28,6 %	71,4 %
	Total	61	62,3 %	37,7 %
izloženost online rizicima (dopisivanje i nalaženje s nepoznatim ljudima, izloženost izazovima za samoozljeđivanje i sl.)	Do sat vremena	3	100,0 %	0,0 %
	1 do 2 sata	13	84,6 %	15,4 %
	2 do 4 sata	24	70,8 %	29,2 %
	4 do 6 sati	14	85,7 %	14,3 %
	više od 6 sati	7	42,9 %	57,1 %
	Total	61	75,4 %	24,6 %

Tablica 6. Problematična upotreba interneta

Varijabla	DA
	%
skrivanje vremena provedenog na internetu	27,9 %
prekomjerna upotreba interneta	68,9 %
zanemarivanje obaveza	50,8 %
preokupiranost	70,5 %
nedostatak kontrole	63,9 %
zanemarivanje društvenog života i odnosa	29,5%

online igara raste paralelno s količinom vremena koju djeca provode na internetu, kao i činjenje elektroničkog nasilja, a 57 % djece koja na internetu provode više od 6 sati dnevno izložena su *online* rizicima u obliku dopisivanja i nalaženja s nepoznatim ljudima, izloženost izazovima za samoozljeđivanje i sl.). Njih 71,4 % ima iskustvo s neadekvatnom *online* komunikacijom i izloženosti neadekvatnim sadržajima (detaljnije u Tablici 7.)

U odnosu na problematičnu upotrebu interneta podatci upućuju na to da svako četvrto dijete skriva vrijeme koje provodi na internetu, a da gotovo svako treće dijete zbog sadržaja na internetu zanemaruje društveni život i odnose. Zabrinjavajuć poda-

Tablica 7. Metode elektroničkog nasilja

Varijabla	Doživljava	Čini	Doživljava/čini
	%	%	%
Grubo online sukobljavanje	6,6 %	8,2 %	4,9 %
Uznemiravanje	9,8 %	4,9 %	3,3 %
Ogovaranje i klevetanje	13,1 %	3,3 %	6,6 %
Lažno predstavljanje	1,6 %	4,9 %	0,0 %
Iznuđivanje i širenje povjerljivih informacija	1,6 %	0,0 %	1,6 %
Socijalno isključivanje	21,3 %	3,3 %	3,3 %
Prijetnje i uhođenje	9,8 %	3,3 %	0,0 %
Objavljivanje fotografija sa svrhom sramoćenja	1,6 %	4,9 %	1,6 %
Videosnimanje	1,6 %	0,0 %	0,0 %

Tablica 8. Spol djeteta

Varijabla	Skupina	N	NE	DA	χ^2	p
			%	%		
izloženost online rizicima (dopisivanje i nalaženje s nepoznatim ljudima, izloženost izazovima za samoozljeđivanje i sl.)	Muški	42	85,7	14,3	7,72	,005
	Ženski	19	52,6	47,4		

tak svakako je i da 50 % djece zbog *online* aktivnosti zanemaruje obveze, a kod 63,9 % djece prisutan je nedostatak kontrole vlastitih *online* aktivnosti (detaljniji prikaz u Tablici 8.). U aktivnostima sextinga s nepoznatim osobama (slanje pisanih poruka, razmjena fotografija ili videosadržaja implicitnog ili eksplicitnog seksualnog sadržaja) sudjelovalo je 5 % djece.

Podatci o roditeljskom nadzoru djece pri *online* aktivnostima upućuju na to kako se odrasli kao najčešćim metodama koriste razgovorom s djetetom o upotrebi interneta (68,9 %), ograničavanjem upotrebe interneta (59,0 %) i informiranjem o rizicima upotrebe interneta (39,3 %). Svaki peti roditelj pregledava povijest pretraživanja nakon što dijete završi s upotrebom interneta, a tek 4,9 % roditelja koristi se aplikacijama ili programima kako bi djetetu ograničili pristup određenim sadržajima.

Kada je riječ o elektroničkom nasilju (eng. cyberbullying), najčešće je riječ o socijalnom isključivanju koje je doživjelo svako četvrto dijete (21,3 %), ogovaranju i klevetanju (13,1 %), a 9,8 % djece doživjelo je uznemiravanje, 9,8 % djece uzne-

miravanje i uhođenje. U Tablici 8. detaljniji je pregled metoda elektroničkog nasilja iz različitih uloga u iskustvu određenog pojavnog oblika (čini nasilje, doživljava nasilje, čini i doživljava nasilje).

Također, statistički značajan rezultat dobiven je u vezi sa spolom djeteta, pa je tako veća vjerojatnost izloženosti *online* rizicima za ženski spol (Tablica 10.).

Rasprava

Cilj ovog istraživanja bio je identificirati sociodemografska obilježja djece i roditelja te neke specifičnosti rizičnih ponašanja i doživljavanja djece i mladih u virtualnom okruženju korisnika CLR radi produbljivanja spoznaja o rizičnim ponašanjima djece i mladih u virtualnom okruženju.

U odnosu na dobivena obilježja djece ističe se značaj muškog spola (67,7 % M, 32,30 % Ž) kao zastupljenijeg u kontekstu svih rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju. Rezultati, s druge strane, pokazuju statistički značajnu razliku izloženosti *online* riziku za dopisivanje i nalaženje s nepoznatim ljudima te izloženost izazovima za samoozljeđivanje i sl. za ženski spol.

Kada je riječ o prekomjernoj upotrebi interneta, a što je također bila jedna od varijabli u sklopu oblika rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju u sklopu ovoga rada, brojna istraživanja potvrđuju njegovu veću zastupljenost među mladićima u odnosu na djevojke (Carević, Mihalić i Sklepić, 2014; Rakić-Bajić i Hedrih, 2012; Ūneri i Tanidir, 2011).

S obzirom na svjesnost roditelja o postojanju problema na internetu, a u vezi s rizičnim *online* ponašanjem njihove djece u virtualnom okruženju, manje od polovine roditelja djece koja su činila uzorak u sklopu istraživanja (41,9 %) pri dolasku u Centar Luka Ritz svjesno je prisutnosti problematike, a češće se obraćaju radi odgojnih teškoća (90,3 %) i obiteljskih odnosa (56,5 %). O problematici vezanoj uz rizično ponašanje djece i mladih u virtualnom okruženju češće se saznaje tijekom tretmana, što je zanimljiv rezultat i treba ga uzeti u obzir u budućim postupanjima stručnjaka u CLR. Ono što je svakako važno naglasiti jesu utvrđene psihosocijalne teškoće djece s rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju (kod 59,7 % djece prisutne su teškoće u komunikaciji i socijalnom funkcioniranju, kod 43,5 % problemi u ponašanju, kod 38,7 % agresivna ponašanja, a kod 9,7 % teškoće u funkcioniranju u radnom i socijalnom okruženju), a u odnosu na mentalno zdravlje najviši su rezultati dobiveni u odnosu na teškoće povezane s doživljajem identiteta i slike o sebi (53,2 %) te u odnosu na strah i anksioznost (21,04 %). Li, O'Brien, Snyder i Howard (2015) također upozoravaju na veću sklonost problemima mentalnog zdravlja osoba koje se prekomjerno koriste internetom kao što su depresija, anksioznost, psihosomatske

smetnje, poremećaj hiperaktivnosti, deficit pažnje, neurološki poremećaji i problemi u ponašanju, druge ovisnosti i ostale psihosocijalne teškoće kao što su deprivacija sna i lošiji školski uspjeh. U sklopu ovog rada dobiveni podatci upućuju na to kako svako drugo dijete ima teškoće u učenju, 29 % djece ima slabiji školski uspjeh i često izostaje s nastave, a neadekvatne socijalne vještine detektirane su u 91,8 % djece. Štetne posljedice prekomjerne upotrebe interneta, u vidu opisanih psiholoških, socijalnih i akademskih problema, potvrđuju i druga istraživanja (Nie, Hillygus i Erbring, 2002; Suhail i Bagres, 2006). Navedeni podatci dodatno potvrđuju kompleksnost fenomena i nužnosti daljnjeg produbljanja spoznaja o istome s ciljem kreiranja adekvatnih preventivnih i tretmanskih intervencija.

U vezi s iskustvom nasilja podatci dobiveni u sklopu ovog rada upućuju na to kako djeca koja imaju iskustvo rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju imaju iskustvo i ostalih oblika nasilja u „offline“ svijetu, pa je tako kod djece u 35,5 % slučajeva prisutno vršnjačko verbalno nasilje, u 27,4 % slučajeva vršnjačko fizičko nasilje, u 21,0 % slučajeva vršnjačko emocionalno nasilje. Vezano uz obiteljski kontekst, 9,7 % djece imalo je iskustvo nasilja doživljenog od roditelja, a zanimljivo je da gotovo svako peto dijete opisuje lošiju obiteljsku klimu i konfliktne odnose roditelja (19,4 %). Navedeno potvrđuju i rezultati istraživanje Ybarra i Mitchell (2004) koji su na uzorku djece u dobi od 10 do 17 godina (N=1,501), njihovih roditelja i skrbnika, došli do rezultata koji upućuju na to da djeca koja čine elektroničko nasilje češće opisuju svoj odnos s roditeljem kao vrlo loš, da su sklonija konzumiranju droga, češće su meta tradicionalnog oblika vršnjačkog nasilja i sklonija su delinkventnom ponašanju od djece koja ne čine elektroničko nasilje. Kontekst obitelji kao potencijalnog rizičnog, ali i zaštitnog čimbenika u odnosu na pojave različitih rizičnih ponašanja djece i mladih razlog je zbog kojeg se prilikom ulaska djece i mladih u tretman Centra Luka Ritz nastoji motivirati članove obitelji na aktivno sudjelovanje u tretmanu radi postizanja željenih promjena neadekvatnih obrazaca ponašanja djece koje im predstavljaju odgojni izazov, a zbog kojih se roditelji dominantno javljaju (90,3 % odgojne teškoće kao razlog dolaska). 66,1 % roditelja aktivno sudjeluje, uključuje se u tretman i surađuje u radu, što čini značajan doprinos uspješnosti tretmana cijele obitelji.

Vezano uz obilježja ponašanja i doživljavanja djece i mladih u virtualnom okruženju značajnu ulogu u njihovoj pojavi ima vrijeme provedeno na internetu dnevno, pa su tako rizična *online* ponašanja prisutna u većoj mjeri kod djece koja na internetu provode više vremena. Vrijeme provedeno na internetu upućuje na to da je internet postao sastavni dio života djece i mladih (ESPAD, 2015), a najčešće su aktivnosti djece u skladu s rezultatima brojnih istraživanja, a viši postotak (75,4 %) za *online* igrice moguće je dovesti u vezu s većom zastupljenošću muškog spola u uzorku.

Prekomjerno igranje *online* igara zastupljeno je u 67,2 % slučajeva. U odnosu na elektroničko nasilje (14,8 % čini, 21,3 % doživljava) veća količina vremena provedena u *online* aktivnostima povezana je s češćim činjenjem nasilja u virtualnom okruženju, a roditeljske teškoće u postavljanju granica u vezi s *online* sadržajima, a koje se evidentiraju kod 78 % roditelja, također su indikativne u odnosu na zastupljenost rizičnih *online* ponašanja djece i mladih. Upravo važnost roditeljskog nadzora, kontrole, ali i znanja o sigurnosti djece na internetu ističu brojna istraživanja (HR Kids Online, 2017; Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba i Hrabri telefon, 2014; Vejmelka i sur., 2017). S obzirom na to da se u detekciji poteškoća u virtualnom okruženju ne koriste standardizirani instrumenti, potrebno je razmisliti u njihovom uvođenju u dijagnostičku tretmansku obradu. Primjerice hrvatska inačica Testa Internet ovisnosti, koji je ujedno i dijagnostički instrument, mogla bi se uključiti u rad stručnjaka CLR-a prilikom detekcije tih poteškoća (Mihajlov i Vejmelka, 2017).

Zaključak

Provedena analiza dokumentacije doprinijela je boljem razumijevanju populacije korisnika Centra Luka Ritz, a praktične su implikacije istraživanja moguće na području prevencije, detekcije i tretmana djece koja sudjeluju u rizičnim ponašanjima u virtualnom okruženju uz uključivanje roditelja čija je odgojna uloga i pomoć djeci pri upotrebi modernih tehnologija i izbora pozitivnih medijskih sadržaja od velike važnosti u sprečavanju rizika i opasnosti koje internet, uz sve pozitivne stane, također nosi.

Ovo istraživanje također potvrđuje kako su interakcije i sudjelovanje u virtualnom okruženju sastavni dio života djece, mladih, ali i odraslih te da je prilikom planiranja intervencija potrebno promišljati o inovativnim načinima i iskorištavanju virtualnog okruženja u pozitivne i proaktivne svrhe.

Iako u sklopu ovoga rada nisu prikazani rezultati formalne analize sadržaja, dobiveni će rezultati svakako pridonijeti unapređenju dokumentiranja rada s korisnicima, ponajprije kod detektiranja rizičnih ponašanja u virtualnom okruženju i njihovim specifičnostima.

Literatura

- Bašić, J. (2009). *Teorije prevencije: prevencija poremećaja u ponašanju i rizičnih ponašanja djece i mladih*. Zagreb: Školska knjiga.
- Carević, N., Mihalić, M. i Sklepić, M. (2014). Ovisnost o internetu među srednjoškolicima. *Socijalna politika i socijalni rad*, 2(1), 64 – 81.
- Cassidy, W., Faucher, C. i Jackson, M. (2013). Cyberbullying among youth: A comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice. *School Psychology International*, 34(6), 575 – 612.

- Cohen, L. E. i Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588 – 608.
- Državni zavod za statistiku. (2018). *Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2018., Prvi rezultati*. Preuzeto s https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/02-03-02_01_2018.htm
- ESPAD. (2015). *Europsko istraživanje o pušenju, pijačanju i uzimanju droga među učenicima ESPAD – Prikaz hrvatskih nacionalnih rezultata 2015. godine*. Preuzeto s https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2016/10/HR_ESPAD_2015_RGB_3.pdf
- Europol. (2019). *Online sexual coercion and extortion of children*. Preuzeto s <https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/child-sexual-exploitation/online-sexual-coercion-and-extortion-of-children>
- Eurostat. (2017). *Being young in Europe today*. Preuzeto s https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Being_young_in_Europe_today
- Guan, S. S. A. i Subrahmanyam, K. (2009). Youth Internet use: Risks and opportunities. *Current Opinion in Psychiatry*, 22(4), 351 – 356.
- Hinduja, S. i Patchin, J. W. (2015). *Bullying beyond the schoolyard: Preventing and responding to cyberbullying* (2nd edition). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- HR Kids Online. (2017). *Nacionalno komparativno istraživanje o medijskim navikama djece i njihovih roditelja te sigurnosti djece na internetu*. Preuzeto s hrkids.online.
- Internet World Stats. (2019). *Internet and Facebook Usage in Europe*. Preuzeto s <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>
- King, D. L., Delfabbro, P. H., Griffiths, M. D. i Gradisar, M. (2012). Cognitive-Behavioral Approaches to Outpatient Treatment of Internet Addiction in Children and Adolescents. *Journal of Clinical Psychology*, 68(11), 1185 – 1195.
- Li, W., O'Brien, J. E., Snyder, S. M. i Howard, M. O. (2015). Characteristics of Internet Addiction/ Pathological Internet Use in U.S. University Students: A Qualitative-Method Investigation. *PLOS ONE*, 10(2), e0117372.
- Marcum, C. D., Higgins, G. E. i Ricketts, M. L. (2010). Potential factors of online victimization of youth: An examination of adolescent online behaviors utilizing Routine Activity Theory. *Deviant Behavior*, 31(5), 381 – 410.
- Mihajlov, M. i Vejmelka, L. (2017). Internet Addiction: A Review of the first twenty years. *Psychiatria Danubina*, 29(3), 260 – 272.
- Ministarstvo socijalne politike i mladih. (2015). *Pravilnik o vođenju evidencije i dokumentacije pružatelja socijalnih usluga, te načinu i rokovima za dostavu izvješća*. Narodne novine 100/2015.
- Ministarstvo unutarnjih poslova (2019). *Online prijava zlostavljanja djeteta - RED BUTTON*. Preuzeto s <https://mup.gov.hr/online-prijave/online-prijava-zlostavljanja-djeteta-red-button/zlostavljanje-putem-interneta/rizici-online-komunikacije-s-nepoznatim-osobama/281701>
- Navarro, J. N. i Jasinski, J. L. (2012). Going cyber: Using Routine Activities Theory to predict cyberbullying experiences. *Sociological Spectrum*, 32(1), 81 – 94.
- Nie, N. H., Hillygus, D. S. i Erbring, L. (2002). Internet use, interpersonal relations and sociability. U B. Wellman i C. Haythornthwaite (ur.), *The Internet in everyday life*. Malden, MA: Blackwell.

- Ogresta, J., Rimac, I., Ajduković, M. i Skokandić, L. (2012). Analiza obilježja prijavljenih događaja nasilja nad djecom u obitelji evidentiranih u centrima za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 19(3), 439 – 477.
- Petry, N. M., Rehbein, F., Gentile, D. A., Lemmens, J. S., Rumpf, H. J., Mößle, T. i Auria-combe, M. (2014). An international consensus for assessing internet gaming disorder using the new DSM-5 approach. *Addiction*, 109(9), 1399 – 1406.
- Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba, Hrabri telefon. (2014). *Istraživanje o iskustvima i ponašanjima djece na internetu i na društvenoj mreži Facebook*. Preuzeto s <https://www.poliklinika-djeca.hr/istrazivanja/istrazivanje-o-iskustvima-i-ponasanjima-djece-na-internetu-i-na-drustvenoj-mrezi-facebook-2/>
- Pregrad, J., Tomić-Latinac, M., Mikulić, M. i Šeparović, N. (2010). *Iskustva i stavovi djece, roditelja i učitelja prema elektroničkim medijima*. Preuzeto s https://www.unicef.hr/wp-content/uploads/2015/09/Izvjestaj_Iskustva_i_stavovi_djece_roditelja_i_ucitelja_prema_elektronickim_medijima.pdf
- Rakić-Bajić, G. i Hedrih, V. (2012). Prekomjerena upotreba interneta, zadovoljstvo životom i osobine ličnosti. *Suvremena psihologija*, 15(1), 119 – 131.
- Suhail, K. i Bargees, Z. (2006). Effects of Excessive Internet Use on Undergraduate Students in Pakistan. *CyberPsychology and Behavior*, 9(3), 297 – 307.
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277 – 287.
- Üneri, O.S. i Tanidir, C. (2011). Evaluation od Internet addiction in a group of high school students: a cross-sectional study. *The Journal od Psychiatry and Neurological Sciences*, 24(24), 265 – 272.
- Vejmelka, L., Brkić, G. i Radat, K. (2017). Dječja pornografija na internetu – obilježja osuđenih počinitelja. *Pravni vijesnik*, 33(2), 77 – 99.
- Vejmelka, L., Strabić, N. i Jazvo, M. (2017). Online aktivnosti i rizična ponašanja adolescenata u virtualnom okruženju. *Društvena istraživanja*, 26(1), 59 – 78.
- Velki, T. i Romstein, K. (2018). Nacionalno istraživanje rizičnog ponašanja i znanja računalnih korisnika. U T. Velki i K. Šolić (ur.), *Priručnik za informacijsku sigurnost i zaštitu privatnosti*. Osijek: Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.
- Weinstein, A., Curtis Feder, L., Rosenberg, K.P. i Dannon, P. (2014). Internet Addiction Disorder: Overview and Controversis. U K. P. Rosenberg i L. Curtis Feder (ur.), *Behavioral Addiction: criteria, evidence and treatment*. Elsevier Academic Press.
- Willard, N. E. (2007). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social agresion, threats, and distress*. Champaign, IL: Reaserch Press.
- World Health Organization. (2019). *International Classification of Diseases*. Preuzeto s <https://www.who.int/health-topics/international-classification-of-diseases>
- Ybarra, M. i Mitchell, K. (2004). Youth engaging in online harassment: associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence*, 27(3), 319-336.
- Young, K. S. i de Abreu, C. N. (2011). *Internet addiction: A handbook and guide to evaluation and treatment*. New York: John Wiley & Sons.

Risk behaviour of children and young people in the virtual environment – Experience of the Community Service Counseling Center “Luka Ritz”

Abstract

The paper deals with presentation of descriptive research results of the documentation analysis of cases of the Community Service Counseling Center “Luka Ritz” in dealing with users with experience of risk behavior in the virtual environment. This paper presents the data obtained on the basis of case analysis of the cases of the Center Luka Ritz, which represent a significant contribution to the improvement of the institution’s work in the area of detecting and treating risky online behaviors of children and young people, as well as for deepening the understanding of this phenomenon in general. The research analyzed the Center Luka Ritz documentation of 62 cases of children with risky online behaviors through methods of content and formal analysis. Research findings are useful for a better understanding of the population of children and young people with the experience of risky behaviors in the virtual environment and can contribute to the development of better quality interventions with this group at Center Luka Ritz.

Keywords: documentation analysis, Center Luka Ritz, online activities, risky behavior, virtual environment