



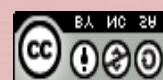
PRIRUCNIK

“Online rad s mladima za uključivanje imigranata”

Domagoj Morić
Željko Pasuj
Maja Katinić Vidović
Franjo Brkan
Nedim Micijević



Funded by the
European Union



NASLOV:

Priručnik "Online rad s mladima za uključivanje imigranata"

PROJEKT:

"Digitalizacija i inovacija metodologije rada s mladima za uključivanje imigranata", financiran je od strane JUGEND für Europa, Njemačke nacionalne agencije za Erasmus+ program za mlade.



Projektni partneri su:

- Youth Power Germany e.V., Njemačka
- Udruga za unaprjeđivanje suvremenih životnih vještina "Ostvarenje", Hrvatska
 - Centar za savremene životne kompetencije (CSZK), Srbija
 - Wizard, obrt za savjetovanje, Hrvatska
 - Ung Kraft / Youth Power Sweden



IZDAVAČ:

Youth Power Germany e.V., Njemačka



AUTORI:

Domagoj Morić
Željko Pasuj
Maja Katinić Vidović
Franjo Brkan
Nedim Micijević



PRIJEVOD S ENGLESKOG:

Lea Pavlović



UREDNIK:

Domagoj Morić



GRAFIČKI DIZAJN:

Pavle Jevđić

Berlin, Germany

2021

Sadržaj

O PROJEKTU	1
UVOD	3
Društvena uključenost imigranata i ostalih marginaliziranih grupa	4
Okvir – percepcije o onome što čini „uspješnu“ integraciju	5
Izazovi i problemi s kojima su suočeni mladi imigranti	8
(Offline) rad s mladima za uključivanje imigranata	10
Osnovni koncepti i vrijednosti neformalnog obrazovanja (NFE)	11
Iskustveno učenje	12
Stilovi učenja	13
Prednosti i nedostaci online učenja	14
Prednosti online učenja	14
Nedostaci online učenja	16
Stvaranje poticajnog okruženja za online učenje	18
Upravljanje odnosima, odgovornost i komunikacija	19
Stvaranje pozitivnog okruženja za online učenje: savjeti i trikovi	20
Web-bazirani i online rad s mladima	23
Ciljevi i zadaci online rada s mladima	25
Alati koji se koriste u digitalnom radu s mladima	26
Online aktivnosti mladih	27
Zbirka online aktivnosti	28
Eksterna komunikacija - Korištenje društvenih medija u radu s mladima	30
Kako rad s mladima može izvući maksimum iz društvenih mreža?	32
Kampanja na društvenim mrežama	34
Sigurno korištenje tehnologije	37
Kibernetička sigurnost	38
Cyber maltretiranje (Cyberbullying)	40
Kako maksimizirati svoj utjecaj na online rad s mladima	41
Osnovna pravila za osobe koje rade s mladima online	41
Praktični savjeti za organizacije koje se bave mladima	42
Relevantne potrebe za obukom osoba koje rade s mladima, na temelju "Principa za razvoj digitalnog rada s mladima od strane osoba koje rade s mladima" (Europska komisija, 2017)	43
Preporuke o temama osposobljavanja važnim za osobe koje rade s mladima i za provođenje aktivnosti online rada s mladima s imigrantima	45
Literatura	47



O PROJEKTU

“Mladi se sve više bave novim tehnologijama i digitalnim medijima. Jasno je da postoji uloga prakse *online* rada s mladima u smislu iskorištavanja novog prostora za rad s mladima na efektivan način, podržavanja digitalne pismenosti i omogućavanja mladim ljudima da se nose s nekim od povezanih rizika. Implikacije prakse za osobe koje rade s mladima leže u novim potrebnim kompetencijama i novim oblicima održavanja granica u odnosima s mladima.” (Deklaracija 2. Europske konvencije o radu s mladima, Bruxelles, travanj 2015.)

Većina današnjih pristupa odraslih osoba koje rade s mladima u uspostavljanju kontakta s mladima mnogo je puta neučinkovita jer su metodologije za privlačenje pažnje i interesa mladih zastarjele. Osobe koje rade s mladima teško pronalaze kontakte i mogućnost dijaloga s mladima jer koriste alate koji su predaleko od svakodnevnog života tinejdžera koji većinu slobodnog vremena provode na internetu.

Igre i društvene mreže neki su od najčešćih hobija za mlade i mogu se smatrati pasivnom aktivnošću. Ili, iz druge perspektive, mlada osoba u tom trenutku može se opisati kao živi suradnik aktivnosti ili zajedničkog projekta na platformi za igre ili kao moderador u chatu.

Mladi često otkrivaju većinu mogućnosti za svoje slobodno vrijeme na internetu i zato obično ne stupaju u kontakt s centrom za mlade i osobama koje rade s mladima. Čak i ako mladi pokazuju veliko povjerenje u korištenje *online* alata, još uvijek nisu educirani u korištenju ovih alata s punom svjesnošću.

Kvalitetan rad s mladima koji zadovoljava potrebe mladih mora, u ovom modernom vremenu, uključivati digitalna razmatranja. To ne znači da bi svaka osoba koja radi s mladima trebala biti tehnički stručnjak, ali sve više raste priznanje da mladi ljudi odrastaju u digitalnoj eri i da im je potrebna podrška za kretanje kroz *online* aspekte svog života i kritičku analizu *online* informacija/interakcija, a to postaje sve važnije i za rad s mladima.

Ovaj projekt odgovara na potrebe naših mladih (*mainstream* i marginaliziranih) i osoba koje rade s mladima, te je u skladu s najnovijim otkrićima na europskoj razini kako postoji potreba za inovativnim pristupom radu s mladima prema mladima koji provode puno vremena *online* i ne posjećuju više (lokalne) centre/klubove za mlade.

Ovim projektom želimo dodatno osnažiti naše osobe koje rade s mladima u inovativnom korištenju digitalizacije, *online* rada s mladima i metodologije gejmfikacije u redovnom radu s mladima (uključujući imigrante) u našim zajednicama, kako bismo povećali atraktivnost aktivnosti rada s mladima i ažurirali ih radi boljeg utjecaja na uključivanje i angažman i *mainstream* i marginaliziranih imigrantskih mladih.

Stoga, ciljevi projekta su:

- Osnažiti osobe koje rade s mladima znanjem i vještinama za implementaciju digitalnih alata i korištenje *online* rada s mladima u svojim svakodnevnim aktivnostima, s posebnim naglaskom na uključenost, kroz razvoj inovativnog i suvremenog alata i priručnika.
- Osnažiti osobe koje rade s mladima i poboljšati upravljanje znanjem organizacija mladih i za mlade u teoriji i praksi za izgradnju kompetencija osoba koje rade s mladima u gejmfikaciji i metodologiji avanturističkih soba / soba za bijeg u *online* i *offline* radu s mladima za uključivanje imigranata, kroz koristan/nadahnujući kurikulum, e-obuku i knjigu alata s inovativnom metodologijom.



- Potaknuti više osoba koje rade s mladima na organiziranje kreativnog i inovativnog *online* i *offline* rada s mladima s metodologijom gejmfikacije koja se temelji na pristupačnim, jeftinim/učinkovitim avanturističkim sobama među *mainstream* i marginaliziranim / imigrantskim mladima u našim zajednicama.
- Privući više mladih imigranata u aktivnosti rada s mladima umnožavanjem inovativnih jeftinih/učinkovitih avanturističkih soba u našim zajednicama i na taj način povećati uključenost među mladima.

Ovaj projekt provodi se transnacionalno, jer se radi o novoj tehnologiji, IKT alatima/metodologiji koja ne poznaje geografske granice, već je prilično prisutna u svim našim zemljama. Raznolikost uključenih zemalja donosi posebnu dodanu vrijednost projektu, jer partneri dolaze iz 4 zemlje koje su svaka na različitoj razini digitalizacije rada s mladima i korištenja metodologije gejmfikacije.

Projektne aktivnosti su:

- A1 – Aktivnosti projektnog menadžmenta
- M1 – *Kick-off* transnacionalni projektni sastanak partnera
- O1 – Knjiga alata “Digitalizacija rada s mladima za uključivanje imigranata”
- M2 – Drugi transnacionalni projektni sastanak
- O2 – Kurikulum “Gejmifikacija u radu s mladima za uključivanje imigranata”
- M3 – Treći transnacionalni projektni sastanak
- O3 – E-obuka o gejmfikaciji u radu s mladima za uključivanje imigranata
- O4 – Priručnik “*Online* rad s mladima za uključivanje imigranata”
- M5 – Četvrti transnacionalni projektni sastanak
- O4 – Knjiga alata “Avanturističke sobe u radu s mladima za uključivanje imigranata”
- C1 – LTTA Osposobljavanje trenera
- E1, E2, E3 – Nacionalne konferencije u Hrvatskoj, Švedskoj i Srbiji
- E4 – Internacionalna konferencija, Njemačka
- M5 – Evaluacijski transnacionalni projektni sastanak

Projektne partneri su:

- Youth Power Germany e.V., Njemačka
- Udruga za unaprjeđivanje suvremenih životnih vještina “Ostvarenje”, Hrvatska
- Centar za savremene životne kompetencije (CSZK), Srbija
- Wizard, obrt za savjetovanje, Hrvatska
- Ung Kraft / Youth Power Sweden



UVOD

Dragi čitatelji,

Sretni smo što ste odlučili pročitati ovaj priručnik i nadamo se da će vam biti od koristi za vaš budući rad! Publikacija donosi sva aktualna pitanja i teme koje su potrebne osobama koje rade s mladima da pročitaju i da se upoznaju s njima kad započinju *online* rad s mladima sa svojim korisnicima. Publikacija će također poslužiti kao teorijski i konceptualni resurs za osobe koje rade s mladima i druge edukatore pri organiziranju daljnjeg obrazovanja, osposobljavanja i mentorstva osoba koje rade s mladima u promjeni načina razmišljanja (blokade prema *online* radu s mladima) i inspirirati ih za doseganje mladih *online* putem pri radu na uključivanju imigranata.

Rad s mladima uključuje i informalno i neformalno učenje, ali danas moramo premjestiti te dvije vrste učenja u *online* okruženje kako bismo doprli do mladih koji svoje slobodno vrijeme radije provode *online*, nego u našim klubovima za mlade. Naš priručnik istražuje prednosti društvenih medija (oblik informalnog *online* učenja) u radu s mladima, kao i metode i aktivnosti koje osobe koje rade s mladima mogu koristiti za angažiranje mladih, kako u informalnom učenju, tako i u neformalnom okruženju *online* učenja. Društveni mediji vrlo su moćan alat za povezivanje i komunikaciju, ali su i oblik informalnog *online* učenja.

Online rad s mladima ima za cilj upoznati sudionike s konceptima uključenosti i prihvaćanja različitosti. *Online* alati danas se zasigurno mogu predstaviti kao najbolji instrument za privlačenje pažnje i interesa mladih jer je najbliži medij njihovom svakodnevnom životu. Korištenje *online* komunikacije znači govoriti istim jezikom mladih i kroz ovaj medij lakše je utjecati na svijest o temi nasilja, maltretiranja, govora mržnje koji su mnogo puta toliko prisutni u našem društvu, a također i kao uzrok poruka koje mladi primaju *online*. Tijekom ovog projekta, a također zahvaljujući ovom O4 priručniku o *online* radu s mladima za uključivanje imigranata, također želimo prevladati spomenuti problem pokušavajući koristiti *online* platformu kao medij za osobe koje rade s mladima da predlažu aktivnosti s pozitivnom društveno uključujućom porukom za mlade koji inače ne posjećuju/dolaze u klub/centar za mlade.

Nadamo se da ćete se u ovoj publikaciji i priručniku upoznati s najvažnijim stvarima vezanim za *online* rad s mladima, s posebnim naglaskom na imigrante. Unutra ćete pronaći različite teorijske i praktične koncepte koji će vam pomoći u boljoj provedbi vaših aktivnosti i pomoći vam u podizanju razine vaše kompetencije u ovom području.

Želimo vam ugodno čitanje!

Autori



Društvena uključenost imigranata i ostalih marginaliziranih grupa

Društvena uključenost može se definirati kao proces poboljšanja uvjeta za sudjelovanje u društvu za osobe koje su u nepovoljnom položaju na temelju njihove dobi, spola, invaliditeta, rase, etničke pripadnosti, podrijetla, vjere, ekonomskog ili drugog statusa. To se događa kroz povećanje mogućnosti, bolji pristup resursima i poštovanje njihovih prava (DESA, 2016). Složenija definicija socijalne uključenosti sadržava koncepte poput društvene uključenosti, kulturne kohezije, zajedničkih vrijednosti, zajedničkog identiteta, međusobnog priznavanja, dijaloga s poštovanjem, mirne interakcije ili politike integracije (Millán-Franco, Gómez-Jacinto, Hombrados-Mendieta, González-Castro i García-Cid, 2019).

Proces društvenog uključivanja i rasta blagostanja u kulturi koja je domaćin mladih migranata je nelinearan. Mnogo je čimbenika koji utječu na proces poput vrlo dugih transnacionalnih obiteljskih razdvajanja, ekonomske i radne nesigurnosti te etničke mreže ili obiteljskih opterećenja. Svi oni mogu utjecati na stupanj pozitivnog razvoja društvene uključenosti tijekom vremena. Za podršku migrantima u procesu društvene uključenosti bitno je razumjeti proces prilagođavanja imigranta novim okruženjima (Millán-Franco, Gómez-Jacinto, Hombrados-Mendieta, González-Castro i García-Cid, 2019).

Migracija je prilično stresan životni događaj koji uključuje mnoge promjene koje mogu umanjiti dobrobit osobe, uzrokovati imigrantski sindrom, kao i kronični stres. Raspad društvenih mreža i gubitak korijena jedan je od razloga za to. Zbog procesa prilagodbe na novu kulturu često se nakuplja stres. Pretpostavljaju se i mnogi drugi okidači stresa kao što su kulturni šok, komunikacijske prepreke, ekonomski izazovi, gubitak potpore i nezaposlenost. Na akulturaciju često utječu mnoge osobne i društvene varijable koje postoje u izvornim i odredišnim društvima, kao i fenomeni prije i tijekom procesa akulturacije. Zato je potreban višedimenzionalni pristup za postupno jačanje socijalne uključenosti imigranata u društvo u koje dolaze (Berry, Phinney, Sam i Vedder, 2006).

Mnogi autori sugeriraju kako društvenoj uključenosti imigranata treba pristupiti iz višedimenzionalne perspektive kako bi se osiguralo da su individualne i kontekstualne karakteristike u interakciji. **Individualna dimenzija** uključuje osobne karakteristike poput otpornosti ili zadovoljstva životom. Proces migracije jedna je od najizazovnijih životnih situacija. Stoga je otpornost važan čimbenik koji je potrebno proučavati u imigrantskoj populaciji, jer otporne osobe imaju veći kapacitet za integraciju. Zadovoljstvo životom imigranata je još jedna dimenzija koja je snažno povezana s razinom uspješnosti društvene uključenosti u novo društvo (Sand i Gruber, 2018). Štoviše, socijalna podrška je interaktivni koncept unutar **kontekstualne dimenzije**. To je međuljudska transakcija između onoga koji daje i onoga koji prima podršku koja može uključivati emocionalnu podršku, materijalnu pomoć i pružanje informacija u određenom kontekstu (Wills i Shinar, 2000). Društvena potpora između imigranata i autohtonog stanovništva vrlo je korisna za useljeničku populaciju. To je zato što društvene mreže olakšavaju društvenu uključenost i pružaju resurse koji su prilagođeni njihovim potrebama. Osjećaj zajedništva još je jedan relevantan aspekt kontekstualne dimenzije jer kombinira individualne i interakcijske aspekte koji potom utječu na fizički i sociokulturni kontekst imigranata. Osjećaj pripadnosti zajednici pomaže ljudima da se identificiraju s okruženjem u kojem žive te pomaže interakciji i društvenoj uključenosti (Millán-Franco, Gómez-Jacinto, Hombrados-Mendieta, González-Castro i García-Cid, 2019).

Društvena integracija može se shvatiti iz dvije perspektive. Za migrante to znači da moraju razviti osjećaj pripadnosti društvu domaćinu, što često pretpostavlja da trebaju prihvatiti i djelovati u skladu s društvenim vrijednostima i normama društva domaćina. Također trebaju izgraditi društveni kapital koji zahtjeva institucije zemlje domaćina. Domaće stanovništvo jednako je važno u procesu društvene integracije jer se imigranti mogu osjećati kao da pripadaju tek kad ih članovi društva prihvate.



Uzajamno priznanje je važno jer poboljšava dobrobit pojedinaca, dovodi do bolje društvene kohezije i ima značajne ekonomske implikacije. S druge strane, integracija će biti veliki izazov ako se imigranti i domaće stanovništvo previše razlikuju u mnogim društvenim i kulturnim dimenzijama (Laurentsyeva i Venturini, 2017).

U prosjeku, istraživanje pokazuje kako se imigranti razlikuju od domaćeg stanovništva po dimenzijama samoidentifikacije, vrijednosti, izbora braka i plodnosti, rezidencijalnih obrazaca te građanskog i političkog angažmana. Taj uočeni jaz objašnjen je na nekoliko načina. Prvo, imigranti mogu biti različiti po mnogim osnovnim karakteristikama, poput dobi ili obrazovanja, koje su relevantne za objašnjenje društvenog ponašanja i izbora. Drugo, imigranti se susreću s različitim preprekama kada stignu u društvo domaćina, kao što su nedostatak jezičnih vještina, nedostatni ekonomski ili vremenski resursi, nesigurnost u pogledu vremena boravka i izravne prepreke za pristup važnim dijelovima društvenog života, poput glasanja ili političke aktivnosti. Treće, imigranti su često izloženi različitim kulturama bilo u svojoj zemlji podrijetla, susjedstvu ili unutar obitelji. Kultura utječe na sklonosti i uvjerenja među pojedincima i skupinama, te posljedično utječe na povjerenje među ljudima, stavove i društvene preferencije, kao i na njihov pogled na vjeru, obiteljske veze, rodne uloge i stupanj političke uključenosti (Laurentsyeva i Venturini, 2017).

Sve te već utvrđene razlike u preferencijama i uvjerenjima dalje se prevode na razlike u promatranim životnim izborima i ponašanju. Postojeća istraživanja pokazuju da se jaz između imigranata i domaćeg stanovništva s vremenom smanjuje u ekonomskim dimenzijama. Iako se prepreke s kojima se imigranti susreću mogu promijeniti tijekom godina boravka (npr. stjecanjem jezičnih vještina) ili posebnim politikama (npr. poboljšanje prava imigranata), puno je teže promijeniti izvorna uvjerenja i preferencije koje su mnogo važnije za društveno uključivanje. Također je uočen jaz između imigranata i domaćeg stanovništva u dimenzijama društvene integracije, koje se zapravo ne mijenjaju s godinama i obrazovanjem. Socijalna uključenost imigranata zaostaje za ekonomskom participacijom, a brzina integracije značajno se razlikuje. Grupe u nepovoljnijem položaju mogu imati koristi od određenih politika, a proces društvene integracije može se ubrzati (Laurentsyeva i Venturini, 2017).

Okvir – percepcije o onome što čini „uspješnu“ integraciju



Konceptualni okvir definiranja ključnih domena integracije (Ager i Strang, 2008)



Unatoč značajnoj razlici u fokusu i perspektivi, postoji niz zasebnih tema koje se ponovno pojavljuju kad pokušavamo razumjeti pojmove integracije.

Identifikatori i sredstva

- Zapošljavanje

Zapošljavanje se stalno identificira kao čimbenik koji utječe na mnoga relevantna pitanja, kao što su promicanje ekonomske neovisnosti, mogućnosti susreta s drugim članovima društva domaćina, planiranje budućnosti, mogućnost razvoja jezičnih vještina, vraćanje samopoštovanja i poticanje samopouzdanja. (Tomlinson i Egan, 2002). Činjenica da se mnoge kvalifikacije i dragocjeno radno iskustvo ne priznaju jedna je od glavnih prepreka za dobivanje sigurnog zaposlenja. Mnogi imigranti nisu u mogućnosti pružiti nikakav dokaz o prethodnim kvalifikacijama. Čak i kad bi to mogli, poslodavci ih možda ne bi prepoznali. Posljedično, podzaposlenost (koja se definira kao posao koji ne zahtijeva nikakvu razinu vještina ili kvalifikacija) ima veliki utjecaj na mogućnosti zapošljavanja imigranata.

- Stambeno zbrinjavanje

Smatra se da stanovanje ima značajan učinak na cjelokupno fizičko i emocionalno blagostanje imigranata (Glover et al., 2001). I stanovnici i imigranti ocijenili su kontinuitet odnosa s obzirom na 'nastanjivanje' na nekom području tijekom određenog razdoblja kao bitan faktor. Imigranti također naglašavaju važnost susjedstva i života u susjedstvu koje pruža prilike za učenje od ostalih članova zajednice. Važno je uzeti u obzir i sigurnost u stambenom okruženju.

- Obrazovanje

Budući da obrazovanje pruža vještine i kompetencije za pronalaženje zaposlenja, ono omogućuje ljudima da postanu konstruktivniji i aktivniji članovi društva. Škole su najvažnije mjesto kontakta s članovima mjesnih zajednica za djecu useljenika (i, u mnogim slučajevima, roditeljima). Na taj način obrazovanje igra važnu ulogu u izgradnji odnosa koji podržavaju integraciju.

- Zdravlje

Dobro zdravlje je naširoko prepoznato kao važan resurs za aktivan angažman i uključivanje u novo društvo. Osim toga, pouzdan pristup zdravstvenim uslugama i podrška zdravstvenim ishodima djelotvoran je način angažmana s ključnom socijalnom službom. Prijelaz sa specijaliziranih centara na rješavanje potreba fizičkih i mentalnih zdravstvenih usluga naširoko je pozdravljen jer ima za cilj poboljšati uobičajene zdravstvene usluge (Ager i Strang, 2008).

Temelji

- Državljanstvo i prava

Tema državljanstva i prava stvara mnogo zabune i neslaganja oko razumijevanja integracije, kao i prava i odgovornosti koje idu uz to. To djelomično odražava raznolikost pristupa razumijevanju građanstva i nacionalnosti u različitim društvima. Kako bi razvile djelotvorne politike integracije, vlade moraju jasno priopćiti politiku o nacionalnosti i državljanstvu, kao i pravima imigranata. Takvi su čimbenici temeljni u procesu stvaranja normativnog okvira koji određuje useljeničku politiku i razumijevanje 'uspješnih' ishoda. Definiranje prava imigrantskih prava posljedično definira temelje integracijske politike. Ta prava mogu uključivati ljudsko dostojanstvo, jednakost, slobodu kulturnog izbora, pravdu, sigurnost i neovisnost, itd. Priznavanje prava imigranata tako postavlja pitanje odgovornosti (Ager i Strang, 2008).



Društvene veze

- Društveno povezivanje

Mnogi imigranti cijene priliku biti bliski svojoj obitelji jer im to omogućuje dijeljenje iste ili slične kulturne prakse i održavanje poznatih obrazaca odnosa. Takva povezanost igra važnu ulogu u osjećaju 'smirenosti'.

- Društveno premošćivanje

Pitanja društvenog sklada i sudjelovanja imigranata u zajednicama domaćinima imaju značajan utjecaj na odnos između imigranata i lokalnog stanovništva. Istraživanje pokazuje da je susretljivost ljudi s kojima imigranti svakodnevno komuniciraju važan čimbenik razvijanja osjećaja „kod kuće“.

- Društvene poveznice

U prethodne dvije točke, vidjeli ste da se društvene veze bave načinima povezivanja članova jedne grupe s drugom. S druge strane, mostovi se bave vezama među takvim skupinama. Društvene poveznice bave se vezom između osoba (pojedinaца) i različitih vladinih struktura unutar zemlje (npr. državnih službi). Uobičajeno je da imigranti zbog svojih okolnosti (nepoznavanje okoline, nepoznavanje jezika itd.) nailaze na prepreke u pristupu javnim uslugama. Za postizanje stanja ravnopravnosti u tom aspektu potreban je dodatni napor kako imigranata tako i šire zajednice (Ager i Strang, 2008).

Faktori za uključivanje i isključivanje

Koncepti "uključivosti" i "isključivosti" obično se povezuju s mjerama politike koje koriste metaforu "uklanjanja prepreka" integraciji.

- Jezik i poznavanje kulture

Sposobnost govora službenim jezikom zajednice domaćina identificirana je kao glavna točka procesa integracije. Iako je ovo pitanje često u fokusu, istraživanje također ukazuje na vrijednost šireg kulturnog znanja u omogućavanju integracijskih procesa i ishoda. Imigranti bi također trebali biti svjesni nacionalnih i lokalnih procedura, običaja i pogodnosti. Dok pripadnici kulture domaćina trebaju biti svjesni okolnosti i kulture iz koje dolaze useljenici.

- Sigurnost i stabilnost

Imigranti se osjećaju više 'kao kod kuće' u svojim zajednicama ako ih se doživljava kao mirne. S druge strane, članovi zajednica domaćina često su zabrinuti zbog dolaska novih imigranata i pitanja oko izazivanja nemira u njihovim sredinama. Osjećaj osobne sigurnosti za mnoge je ključan. Imigranti često navode kako se ne osjećaju integrirano u društvo ako se osjećaju fizički nesigurno. Slučajevi nasilja ili prijetnje često određuju cjelokupnu percepciju o sigurnosti zajednice (Ager i Strang, 2008).



Izazovi i problemi s kojima su suočeni mladi imigranti

Istraživanje pokazuje kako su na sposobnost učenika imigranata na prilagodbu zemlji domaćinu i školskim obvezama utjecali neliječeni psihološki stresovi prije i tokom migracije te akademski, ekonomski i psihosocijalni izazovi nakon migracije. Kad ove izazove spojimo s percipiranim ili stvarnim stavovima o predrasudama, marginalizaciji i rasizmu od strane kolega učenika, nastavnika i administratora, možemo vidjeti kako je povjerenje učenika imigranata ugroženo. To posljedično stvara okruženje odbacivanja, neadekvatnosti, frustracije i odustajanja čak i kad napuštanje nije namjeravano (Kanu, 2008).

Još jedna velika prepreka za školski uspjeh djece imigranata su uvjerenja roditelja o odgoju i autoritetu, kao i njihovi vlastiti izazovi akulturacije i zbunjenost dok se bore s društvenom integracijom i ekonomskim opstankom. Osim toga, postoji nedostatak resursa dostupnih školama i nedostatak suradnje među različitim pružateljima usluga – odgajateljima, stambenim i obiteljskim službama, te zdravstvenim djelatnicima, što može značajno narušiti sposobnost ovih agencija da pružaju usluge podrške učenicima imigrantima (Kanu, 2008).

Podaci sugeriraju kako postoji potreba za poboljšanjima na obje razine – makro sustavu (nacionalne i lokalne samouprave) i mikro sustavu (škole, obitelji). Na razini makro sustava, nacionalna vlada treba iznijeti politike koje minimiziraju obrazovne, ekonomske i psihosocijalne izazove. Zatim škole djeluju na razini mikro sustava kao ključni element socijalizacije i akulturacije imigrantske mladeži. Iako obično provode nekoliko inicijativa kao odgovor na potrebe učenika imigranata, moraju učiniti više da u potpunosti provedu svoje politike o uključenosti i raznolikosti (Kanu, 2008).

Mladi imigranti često doživljavaju vanjsko neprijateljstvo zbog svog “drugačijeg” statusa. Ne samo da su suočeni s većim rizikom od maltretiranja naspram ne-imigrantske djece, oni se često suočavaju s nevidljivom agresijom povezanom s njihovim odabirom hrane, odjeće, vjere, ponašanja i drugih običaja. Te su borbe obično nevidljive ne samo društvu, već i unutar njihovih obitelji. Roditelji djece imigranata koji mnogo puta žele da njihovi sinovi i kćeri maksimalno iskoriste mogućnosti koje im stoje na raspolaganju često stavljaju fiksni fokus na akademska postignuća. Zato često propuštaju prepoznati društvene potrebe svoje djece. Roditelji imigranata također preferiraju da se njihova djeca pridržavaju pravila i granica vlastite kulture, radije nego da se prilagođavaju liberalnijem zapadnom načinu života, što posljedično stvara više društvenih barijera za njihovu djecu. Treba napomenuti da u situaciji kad djeca napreduju u adolescenciju, sukobi koji uključuju životne probleme kao što je odjeća koja je drugima prihvatljiva, policijski sat koji postavljaju roditelji i izlasci, mogu postati ozbiljni i dovesti do različitih posljedica, kao što su izolacija, pobuna, tjeskoba i depresija.

Iako je razumljivo da roditelji žele poštivati svoju kulturu podrijetla i očuvati svoj način života, ključno je to učiniti na fleksibilan, pozitivan i suosjećajan način. Djeca imigranata kao i sva druga djeca trebaju potvrđivanje, prihvaćanje i ohrabrenje kako bi uspjeli i živjeli sretnim i ispunjenim životom. Na taj način roditelji mogu osigurati da njihova djeca razviju samopouzdanje koje im je potrebno da se suoče s predrasudama i nauče voljeti svoje porijeklo i ono što jesu (Shenfield, 2017).

Podaci pokazuju kako sport ima pozitivan utjecaj na imigraciju kad se koristi u obrazovnim okruženjima i kad je usmjeren na stvaranje okruženja za učenje koje se temelji na međusobnom poštivanju i stjecanju vrijednosti. Iako sport ima značajan potencijal biti način društvenog uključivanja imigranta u različite kontekste, ovisi o ciljevima za koje se koristi. Može imati negativan utjecaj ako je usmjeren samo na konkurenciju i ekskluzivnost. Zato se tjelesni odgoj i školski sport čine praktičnim i konkretnim rješenjima za razvoj interkulturalnosti ako njeguju međusobno poštovanje koje se temelji na obrazovnim praksama koje uspostavljaju pozitivnu interakciju među kulturama, istovremeno



koristeći dobre strane sporta i škole za razvoj uključujućih okruženja za učenje (Carter-Thuillier et al., 2018).

Većina ranih studija na tu temu, provedena iz psihološke perspektive, sugerira visok rizik delinkvencije, depresije, posttraumatskog stresnog poremećaja, ovisnosti o alkoholu i drogama, te poremećaja spavanja i prehrane među djecom imigranata (Williams i Berry, 1991.). Također je vjerojatno da će razviti strahove, tjeskobu, agresiju, poteškoće u učenju, nisko samopoštovanje i probleme s identitetom. Novija literatura o toj temi, međutim, ističe da postoje i određeni "zaštitni čimbenici" koji su povezani s imigracijskim statusom. Njihova je svrha zaštititi djecu i adolescente od negativnih učinaka iskustva imigracije na njihovu mentalnu dobrobit. Takvi čimbenici mogu uključivati smanjenje sukoba s roditeljima, vjerske običaje, roditeljski nadzor i višu razinu društvene podrške među imigrantima (Stodolska, 2008).

Prepreke s kojima se imigranti trebaju suočiti uključuju novo okruženje u zemlji domaćinu (nova kultura, škola i jezik), probleme u vezi s prihvaćanjem grupe vršnjaka i promijenjenu obiteljsku situaciju (dugotrajna odvojenost, međugeneracijski sukobi i često odsutni roditelji). Imigranti se moraju suočiti s izazovom učenja novog jezika, prilagodbom na novi školski sustav i ponovnim uspostavljanjem odnosa s članovima obitelji i prijateljima (Stodolska, 2008).

Čimbenici u prepoznavanju imigrantskog iskustva uključuju konceptualno istraživanje sljedećeg (Segal i Mayadas, 2005):

- Životno iskustvo u novoj, nepoznatoj zemlji i odlasku (iseljavanju) iz svoje domovine
- Svijest o fazama imigrantske krize
- Sociokulturna baština
- Problemi s kojima se migranti susreću tijekom preseljenja
- Osjetljivost prema psihosocijalnim pitanjima
- Programi, politike i zakoni svake službe za useljeništvo i državljanstvo
- Razlike i sličnosti između izbjeglica i imigranata
- Ksenofobične reakcije na pridošlice

Procjena treba uključivati sljedeće čimbenike:

- Razina sociokulturne integracije imigranata i izbjeglica
- Sposobnost razlikovanja između realnih i nerealnih očekivanja
- Sposobnost rješavanja prošlih i sadašnjih problema
- Obiteljsko funkcioniranje u kontekstu imigrantskog naslijeđa
- Evaluacija prenosivosti radnih vještina
- Sposobnost izbjeglica za učenje i motivaciju za prilagodbu

Interveniranje se treba odnositi na ove vještine i pogodnosti:

- Ekonomska samodostatnost i izgradnja imovine
- Ravnomjerno funkcioniranje u društvu
- Građansko i političko sudjelovanje
- Osnaživanje
- Grupe za raspravu i podršku
- Organizacije zajednice
- Obrazovni programi
- Individualno savjetovanje o škakljivim pitanjima



(Offline) rad s mladima za uključivanje imigranata

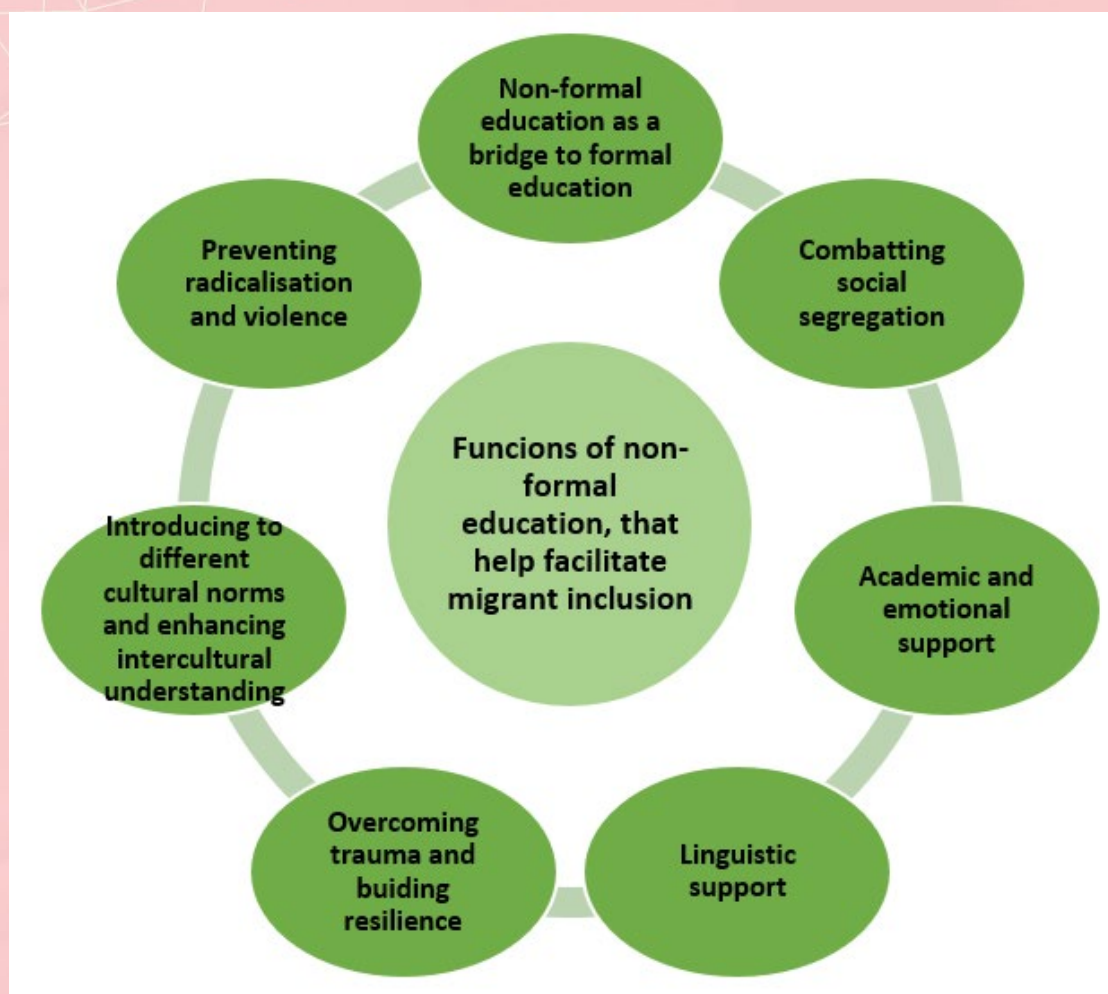
Rad s mladima može značajno doprinijeti uključivanju i sudjelovanju mladih migranata i izbjeglica (Shenfield, 2017), uključujući sljedeće:

- ponuditi sigurno slobodno vrijeme i prostor za učenje – pružanje mogućnosti mladim migrantima i izbjeglicama da rade ono što mladi ljudi rade – uživanje u slobodnom vremenu i aktivnostima neformalnog/informalnog učenja sa svojim vršnjacima;
- boriti se protiv diskriminacije, populizma i (*online*) govora mržnje – uključujući izgradnju kapaciteta i podizanje svijesti kako mladih tako i lokalnih zajednica (društava);
- osnažiti i podržati razvoj pristupa temeljenog na svakoj osobi (individualni i osobni pristup) – treba se oslanjati na iskustvo u području mentorstva i vršnjačke podrške;
- izgraditi čvrste veze između izbjeglica/mladih migranata i lokalne zajednice – promovirati aktivnosti koje ih spajaju, posebno aktivnosti i projekte koji govore o stereotipima i koji podupiru zajedničko djelovanje;
- ponuditi različite mogućnosti razvoja u vezi s vještinama i osnaživanjem općenito: te aktivnosti trebale bi biti usmjerene na učenika, temeljeći se na konceptima neformalnog učenja i trebale bi biti prilagođene;
- pružiti informacije i podršku izbjeglicama/mladim migrantima u ostvarivanju njihovih prava i podržati ih da aktivno sudjeluju u lobiranju i zagovaranju na svim razinama (od lokalne do europske) – osnažiti kapacitete u području komunikacije prilagođene mladima, dosezanja i pružanja cjelokupnog holističkog pristupa;
- pružiti mogućnost kako bi se izbjeglice/mladi migranti izrazili i bili aktivni u lokalnim zajednicama, posebno u procesima demokracije (odlučivanja) – naročito u aktivnostima koje sami organiziraju, te u potpori inicijativama koje su razvili;
- dati doprinos programskim odlukama i politikama, posebno usmjerenim na probleme mladih i perspektive izbjeglica/mladih migranata;
- biti ključni partner u međusektorskoj suradnji s različitim akterima (obrazovanje, zapošljavanje, pravna pitanja, stanovanje, itd.) – zahvaljujući sposobnosti za dostizanje i mobiliziranje te zahvaljujući poznavanju područja mladih.

Uključujuće prakse kao što je proširenje kulturnih baza u školskom rekreacijskom, sportskom sustavu i povećanje prehrambenih artikala u blagovaoni ili osiguravanje prostorija za molitvu muslimanskih učenika bit će od koristi za promicanje kulturne raznolikosti. Kako bi se smanjila frustracija među učenicima imigrantima i povećala njihova motivacija za učenje, potrebno je uvesti bolje prakse za početno ocjenjivanje i postavljanje ocjena, kao i praksu kontinuiranog praćenja. Za razvoj boljih odnosa unutar zajednica potrebno je bolje razumjeti situaciju roditelja migranata, što će smanjiti nerazumijevanje među roditeljima, učiteljima i administratorima. To je važno jer obrasci segregacije utječu na društvene mreže, koje posljedično utječu na pristup obrazovanju i postignuću, smanjenju interakcije, smanjenju društvenog kapitala učenika i smanjenju njihovog samopouzdanja (Shenfield, 2017).

Stručno osposobljavanje nastavnika je potrebno kako bi unaprijedili svoje znanje i stavove prema novoj skupini učenika migranata koji se upisuju u njihovu nastavu. Odgovarajući profesionalni razvoj također će pomoći učiteljima da dekonstruiraju vlastite kulturne i intelektualne vrijednosti povećavajući njihovu osobnu i kolektivnu učinkovitost. To će zatim dovesti do prilagodbi sadržaja i metodologija u kurikulumu i nastavnih praksi za dobrobit učenika imigranata. Konačno, prikupljanje i širenje informacija i kulturnog znanja o učenicima imigrantima u školama može dovesti do smanjenja predrasuda i promjene stavova u školskom okruženju. Osim toga, učenici i nastavnici moraju razviti širu perspektivu kako bi izgradili snažnu raznoliku i kohezivnu zajednicu koja će odgovoriti na potrebe učenika imigranata (Shenfield, 2017).





Podrška uključivanju djece migranata kroz NFE (Watch, 2018)

Osnovni koncepti i vrijednosti neformalnog obrazovanja (NFE)

Neformalno obrazovanje (NFE) razlikuje se od formalnog obrazovanja u više pogleda. NFE je prilično fleksibilno u smislu kurikuluma i metodologije i događa se u organiziranom i namjernom okruženju. Potrebe i interesi učenika u središtu su procesa učenja. Dodatno, kontakt između učenika i voditelja znatno je manji jer se većina učenja odvija izvan nastave i institucija. Neformalno obrazovanje usmjereno je na vještine i razvoj stavova koji su ključni za budući uspjeh mladih ljudi. Studije sugeriraju da neformalno obrazovanje na bolji način zadovoljava potrebe učenika, omogućujući im da uče o sebi i svijetu. Općenito, neformalno obrazovanje usredotočeno je na učenika te je otvoreno i fleksibilno prema njihovim potrebama i interesima. Pruža brz odgovor na promjenjive potrebe pojedinaca i društava (Grajcevc i Shala, 2016).

S druge strane, formalno učenje se obično odvija u školi, obavezno je i strukturirano, ima nastavni plan i program i organiziraju ga učitelji. Neformalno učenje odvija se u institucijama izvan škola (neprofitne organizacije, centri za mlade, klubovi za mlade) i strukturirano je, dobrovoljno, organizirano od strane voditelja ili osobe koja radi s mladima. Konačno, informalno učenje događa se posvuda oko nas – njegove glavne karakteristike su da ono treba biti dobrovoljno, nestrukturirano predvođeno od strane učenika i promjenjivo.

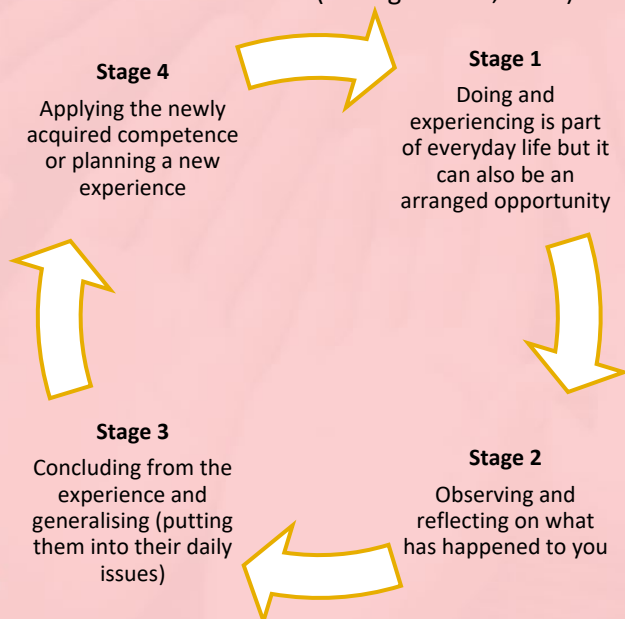
Formal	Non-formal	Informal
Usually at school	At institution out of school	Everywhere
May be repressive	Usually supportive	Supportive
Structured	Structured	Unstructured
Usually prearranged	Usually prearranged	Spontaneous
Motivation is typically more extrinsic	Motivation may be extrinsic but it is typically more intrinsic	Motivation is mainly intrinsic
Compulsory	Usually voluntary	Voluntary
Teacher-led	May be guide or teacher-led	Usually learner-led
Learning is evaluated	Learning is usually not evaluated	Learning is not evaluated
Sequential	Typically non-sequential	Non-sequential

From *Bridging In-school and Out-of-school Learning: Formal, Non-Formal, and Informal Education*. (p. 174), by Eshach, H. (2007). *Journal of Science Education and Technology*, 16(2), 171-190.

Europski program Erasmus+ (nastavak programa Mladi na djelu) usredotočuje se na provedbu neformalnih i informalnih iskustava koja podupiru mlade ljude u stjecanju znanja, vještina i kompetencija, olakšava njihovu društvenu i kulturnu integraciju (manjina), te osigurava njihovu aktivnu integracijsku ulogu u izgradnji Europe, što pozitivno utječe na rad s mladima na lokalnoj razini. Program brine o potrebama mladih ljudi i osoba koje rade s mladima, pružajući im mogućnosti za obuku diljem Europe, kao i financijsku potporu njihovim projektima. Na temelju tekućih i budućih rasprava i politika možemo vidjeti da se sve više važnosti pridaje učenju u društvima utemeljenim na znanju (Lafraya, 2011).

Iskustveno učenje

Neformalno učenje se sastoji od aktivnosti iskustvenog učenja koje imaju za cilj pomoći u razvoju različitih znanja, vještina i kompetencija općenito. David Kolb objavio je svoju teoriju iskustvenog učenja 1984. godine, predstavljajući četiri stila učenja temeljena na ciklusu učenja od četiri stupnja (Kolb et al., 2014). Njegova teorija učenja nudi razumijevanje četiri stila učenja i ciklusa iskustvenog učenja koji se odnosi na sve učenike (Fellinger et al., 2017).



Prema Kolbovoj teoriji, nije važno što vam se događa, već što radite s onim što vam se događa. Kako bi se učenje moglo ostvariti, ključno je proći sve četiri faze ciklusa - od faze iskustva, do promišljanja iskustva, do kritičke analize, te do faze primjene novostečenog iskustva i planiranja (kako ga koristiti). Većina metoda i aktivnosti treninga slijedi sličan obrazac - izvođenje i doživljavanje aktivnosti ili niza aktivnosti, osjećanje i promatranje sebe i drugih, razmišljanje o iskustvu, donošenje zaključaka i primjena naučenog u praksi (Fellinger et al., 2017).

Stilovi učenja

Peter Honey i Alan Mumford (1992.), dva su britanska psihologa koja su razvila upitnik za stilove učenja koji kategorizira ljude ovisno o preferiranim stilovima učenja u sljedeće grupacije:

AKTIVISTI

- Oni se potpuno i bez pristranosti uključuju u nova iskustva učenja.
- Otvoreni su uma, nisu skeptični, skloni su djelovati prvi, a nakon toga razmatraju posljedice.

MISLITELJI

- Vole stajati po strani i razmišljati o iskustvima i promatrati ih iz različitih perspektiva.
- Prikupljaju podatke i radije o tome temeljito promisle prije nego što donesu bilo kakve zaključke.

TEORETIČARI

- Prilagođavaju i integriraju opažanja u složene, ali logički zdrave teorije.
- Promišljaju o problemima na okomit, korak-po-korak, logičan način.

PRAGMATISTI

- Žele isprobati ideje, teorije i tehnike kako bi vidjeli funkcioniraju li u praksi.
- S pozitivnim stavom traže nove ideje i iskorištavaju prilike za eksperimentiranje s primjenom.

Ovi stilovi učenja povezani su s četiri stupnja iskustvenog učenja:

- Sklonost prema aktivističkom stilu podržava 1. fazu
- Sklonost stilu refleksije/promišljanja podržava 2. fazu
- Sklonost teorijskom stilu podržava 3. fazu
- Sklonost pragmatičnom stilu podržava 4. fazu

Svestrani učenici ili "integrirani učenici" najbolje su opremljeni za upravljanje svim četirima fazama na najbolji način kako bi iz iskustva izvukli najviše učenja. Većina ljudi razvija preferencije stila učenja koje ih podržavaju u nekim fazama, a ometaju u drugima. Preferencije stilova učenja mogu utjecati na aktivnosti iz kojih uče mladi i drugi ljudi. Nakon što ste svjesni vlastitog željenog stila učenja, važno je imati na umu moguće prednosti i slabosti svakog stila. Općenito govoreći, znati kako odabrati učenje koje vam najviše odgovara uključuje pronalaženje aktivnosti u kojima se sve prednosti osobe mogu iskoristiti na najvišoj razini. Važno je zapamtiti da smo skloni koristiti svoje preferirane stilove učenja tijekom obuka ili menadžmenta. Zato je važno koristiti mješavinu aktivnosti u skladu s četiri stila učenja kako biste pružili prilike svima (Fellinger et al., 2017).



Prednosti i nedostaci *online* učenja

Iako mnogi učenici uspješno sudjeluju u *online* učenju, još uvijek postoji mnogo čimbenika koji smanjuju učinkovitost platformi za *online* učenje. Ti čimbenici uključuju ograničen doseg, povećano vrijeme i predanost koji su potrebni za sudjelovanje te nedostatak fizičke veze što negativno utječe na suradnju s drugim učenicima. *Online* učenje donosi više pogodnosti i fleksibilnosti učenicima te se može lako prilagoditi njihovim različitim društvenim i obiteljskim obvezama. Međutim, izazov platformi za *online* učenje je akademski integritet (Alshamrani, 2019).

Prema mišljenju učenika, ocjenjene kao glavne prednosti *online* učenja su: ne obraćanje pozornosti na pravila odijevanja, manje briga o tome kako doći do nastave ili manje suočavanje s lošim vremenom. Ostale visoko ocijenjene i poželjne prednosti uključuju fleksibilnost (sposobnost učenja vlastitim tempom), te mogućnost da se po potrebi pregledaju predavanja. Podaci su također pokazali da postoji veliki broj učenika koji su očekivali kako je glavna prednost *online* tečajeva to što se ne moraju baviti drugim učenicima koji ometaju nastavu i ne trebaju imati posla s dodatnim pitanjima drugih učenika. Učenice su više ocjenjivale očekivane prednosti pohađanja *online* tečajeva od učenika. Ove informacije važne su za sve one koji organiziraju okruženja za *online* učenje i trebaju se koristiti ne samo za jačanje svojih online tečajeva, već i njihovih tradicionalnih (offline) tečajeva (Alexander, Truell i Zhao, 2012).

Glavni nedostaci pohađanja *online* tečajeva su velika vjerojatnost odugovlačenja, nerazumijevanja sadržaja bez kontakta licem u lice s instruktorom te niži stupanj samodiscipline za čitanje i učenje. Ostali nedostaci uključivali su nerazumijevanje smjernica zadatka, pokušaj kontaktiranja instruktora za pomoć i probleme s tehnologijom, što je sve dovelo do frustracije i stresa. Osim toga, mnogi učenici istaknuli su kako korištenje računala za druge nevezane aktivnosti učenja tijekom rada na tečaju predstavlja smetnju. Ostale brige uključivale su povećanu upotrebu komunikacije putem e-pošte i jednostavnije načine za varanje (Alexander, Truell i Zhao, 2012).

Nekolicina studija analizirala je i otkrila nekoliko potencijalnih prednosti *online* učenja (Alshamrani, 2019; Appana, 2008; Bartolic-Zlomislic i Bates, 1999; Taylor, 2002) te zaključak glasi:

Prednosti *online* učenja

- **Mogućnost preuzimanja drugih poslova**

Mogućnosti zapošljavanja pružaju dodatni prihod za *online* učenike. Osim toga, istraživanje pokazuje da implementacija *online* učenja omogućuje učenicima da nastave s postojećim poslovima.

- **Izbor učenja**

Iako je spomenut izbor učenja, nema mnogo argumenata u njegovu korist. To može biti posljedica činjenice da konvencionalno učenje u fizičkim učionicama također omogućuje fleksibilnost u izboru nastavnih planova i programa. U oba slučaja, učenici imaju fleksibilnost izbora.

- **Isplativost**

Ova prednost se pojavila zbog druge dvije budući da učenici mogu pristupiti učenju bilo kad i bilo gdje te imaju mogućnost preuzimanja drugih poslova. *Online* učenje je isplativo iz dva razloga. Iako s jedne strane pruža dodatni prihod, također smanjuje troškove učenja jer se platformama za učenje može pristupiti bilo gdje i bilo kad.

- **Jednostavni pristup**

Čini se da je jednostavnost pristupa najčešća prednost metodologije *online* učenja. Ukupno je 60% ispitanika izrazilo zadovoljstvo činjenicom da se mogu educirati iz udobnosti svojih domova i odabrati vrijeme održavanja *online* tečajeva. Osnovni resursi koji su im bili potrebni uključivali su računalo, zvučnik, slušalice i stalnu internetsku vezu. Stabilna internetska veza bila je ključna za prilagodbu



online učenja. Preostalih 40% je izrazilo da su se procesi *online* učenja odvijali iz *online* učilišta drugih sveučilišta s fiksnim terminom. Sveučilište s kojeg se izvodila nastava osiguralo je infrastrukturne zahtjeve. Može se zaključiti da je jednostavnost pristupa određena čimbenicima vremena putovanja, vremena utrošenog na učenje i tehnoloških zahtjeva.

- **Brzo učenje**

Ispitanici su *online* učenje prepoznali kao metodologiju bržeg učenja, a 50% njih se složilo da će *online* način obrazovanja u budućnosti biti prihvaćen diljem svijeta.

- **Visoka razina samopouzdanja**

Usvajanje *online* učenja dovelo je do više razine samopouzdanja među učenicima s niskim samopoštovanjem u pogledu svojih komunikacijskih vještina. To može biti zbog nedostatka potrebe za interakcijom licem-u-lice što može rezultirati pritiskom vršnjaka i dominacijom.

- **Pristup u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu**

Online učenje promiče poboljšanje opsega komunikacije između učenika. Učenicima koji žive na zemljopisno udaljenom mjestu nudi mogućnost da završe svoj obrazovni proces. Važnu ulogu ima asinkrona komunikacija (Waters, 2012). Mogućnost učenja bilo kad i bilo gdje je moguća zbog postojanja medija temeljenih na webu. Istraživanje je pokazalo da tehnološki zahtjevi metodologije uspješno pogoduju pristupu bilo kad i bilo gdje.

- **Smanjen pritisak i stres**

Ispitanici su istaknuli smanjenje razine stresa zbog usvajanja *online* učenja. To je istaknulo preko 30% učenika.

- **Nova tržišta**

Online učenje ima potencijal otvoriti vrata novim tržištima, kako nacionalnim tako i međunarodnim, kojima se ne može lako pristupiti putem drugih tradicionalnijih oblika učenja.

- **Međunarodna partnerstva**

Budući da su vrata otvorena prema globalnim tržištima, povećana je mogućnost i za međunarodna partnerstva. Učenici imaju koristi od interakcije s raznolikim skupinama učenika diljem svijeta (međunarodne grupe za raspravu i suradnički zadaci).

- **Skraćeno vrijeme za izlazak na tržište**

Jednostavnost i brzina učitavanja i ažuriranja materijala za učenje velika je prednost za *online* učenje.

- **Obrazovne pogodnosti**

Uobičajena prednost *online* tečajeva je da polaznici uče više od samog sadržaja tečaja. *Online* učenje može značajno poboljšati vještine pisanja i rada na računalu.

- **Anonimnost**

Anonimnost je još jedna velika prednost jer može rezultirati većim sudjelovanjem svih učenika, uključujući i one koji su obično označeni kao "sramežljivi". Nedostatak vizualnih znakova omogućuje instrukturu da tretira sve učenike na isti način.

- **Interakcija i zadovoljstvo učenika**

Rezultati istraživanja o tečajevima učenja na daljinu pokazuju kako se čini da je interaktivnost glavni čimbenik u određivanju kvalitete tečaja, što se odražava i u uspješnosti učenika, ocjenama i zadovoljstvu tečajem. Učenici imaju bolje rezultate dok sudjeluju u *online* tečajevima jer im to pruža fleksibilnost i uzvratni pristup, kojeg su iskusili u ovoj vrsti učenja.

- **Rast krivulje učenja na fakultetu**

Instruktor može uvelike poboljšati svoju prezentaciju dodavanjem slajdova, audio poruka, video animacija, 1D ili trodimenzionalnih slika i tekstova hiperveza. Svi ovi elementi tečaju daju veću djelotvornost.

- **Bogate povratne informacije i evaluacija**

Dobar softver i korisne aplikacije za učenje pružaju značajne prednosti za učenike, roditelje i školske administratore, a rezultiraju i poboljšanom komunikacijom, većom odgovornošću, boljom usklađenošću učenika i većom objektivnošću u evaluaciji učenja (Taylor, 2002.). Poticanje komunikacije među učenicima daje im povratnu informaciju od vršnjaka, kao i od instruktora i čini se kako se osjećaju sastavnim dijelom grupe.



Nedostaci *online* učenja

Nekoliko potencijalnih nedostataka također se može pronaći u *online* učenju od strane učenika, instruktora i drugog nastavnog osoblja:

- **Poteškoće s pridržavanjem rasporeda**

Sadašnje istraživanje pokazuje kako postoji velika šansa da se zbog usvajanja metodologije *online* učenja zaobiđe raspored. Čini se da nedostatak interakcije licem-u-lice i izostanak naknadnih obavijesti od strane instruktora imaju utjecaja na to. Međutim, postoji jak argument protiv ove hipoteze budući da su nastavni planovi i programi za *online* učenje visoko strukturirani i digitalni po svojoj prirodi. Učenici dobivaju redovite i automatizirane informacije putem e-pošte što zauzvrat smanjuje slučajeve nepoštovanja rasporeda.

- **Zdravstveni problemi**

Ispitanici su istaknuli sve veći broj zdravstvenih problema zbog kontinuirane interakcije s digitalnim sustavima. Elektronički uređaji poput računala i laptopa prepoznati su kao uzročnici raznih vrsta ergonomske i ORL zdravstvenih problema kod učenika.

- **Nedostatak pravodobnih pojašnjenja**

Pokazalo se kako je nedostatak pravovremenih pojašnjenja najčešći nedostatak *online* učenja.

- **Nedostatak iskustva instruktora u radu s *online* tečajevima i međunarodnim učenicima**

Nedostatak iskustva u radu s međunarodnim učenicima od strane instruktora naveden je u istraživanju kao ključni nedostatak.

- **Nedostatak interakcije s instruktorom**

Nedostatak interakcije s instruktorom bio je usko povezan s nedostatkom interakcije licem u lice što je rezultiralo velikim smanjenjem društvene interakcije općenito.

- **Nedostatak nadzora**

Istraživanje je pokazalo kako su šanse za varanje veće u slučaju *online* učenja u odnosu na tradicionalne načine učenja. Može se zaključiti kako nedostatak nadzora omogućuje varanje, što je još jedan nedostatak metodologije *online* učenja.

- **Nedostatak motivacije**

Nedostatak motivacije je još jedan nedostatak *online* učenja jer motivacija i nagon za učenje često proizlaze iz interakcije unutar grupe učenika.

- **Potreba za tehnologijom**

Online učenje uvelike ovisi o stabilnoj internetskoj vezi koja se odnosi na internetsku povezanost na serveru i internetsku vezu na strani klijenta. Sa strane servera, internetska povezanost osigurava da se sadržaj isporučuje sa servera bez prekida. Kako bi se to dogodilo, bitno je održavati vezu velike brzine za učinkovitu isporuku sadržaja. Posljedično, to ima veliki utjecaj na učinkovitost metodologije učenja i na zadržavanje interesa učenika. U usporedbi s konvencionalnom metodologijom učenja, *online* metodologija učenja ima mnogo nedostataka u ovom aspektu. To je zato što konvencionalni načini učenja ne ovise ni o kakvoj vrsti internetske tehnologije.

- **Plagiranje i varanje**

Oko 11% sudionika izjavilo je da je jedan od negativnih utjecaja na njihov proces *online* učenja povezan s prisutnošću plagijata i mogućnošću varanja. Rovai (2000.) je naglasio ključne aspekte *online* ocjenjivanja učenika - nadzirano testiranje, sigurnost identiteta, akademska iskrenost i korištenje *online* foruma u svrhu ocjenjivanja i komunikacije.

- **Smanjena pouzdanost**

Iako je mali broj ispitanika naveo smanjenu pouzdanost kao nedostatak, ona je ipak vrlo važna jer se djelotvornost svakog učenja može odrediti samo mjerenjem pouzdanosti.

- **Adekvatno vrijeme**

Bartolic-Zlomislis i Bates (1999.) proveli su istraživanje u kojem su otkrili kako učenje i podučavanje (poučavanje) u *online* tečajevima i formatima oduzima mnogo vremena. To je uglavnom bilo zbog velike količine vremena utrošenog na čitanje i pisanje.



- **Organizacijska pripremljenost**

Neki tehnološki razvoji otvorili su nove mogućnosti za stvaranje kaosa unutar obrazovne organizacije, dok su drugi život učinili složenijim.

- **Spremnost učenika**

Prisutnost i ekspanzija *online* učenja jedno je od obilježja informacijskog društva koje određuje razinu njegovog razvoja. Spremnost učenika ima veliki utjecaj na uspjeh *online* tečajeva ili programa.

- **Različite faze razvoja tima**

Tijekom sesija *online* učenja postoji stalan protok novih učenika koji se prijavljuju ili isključuju u bilo kojem trenutku tijekom sesije. Takve fluktuacije otežavaju *online* grupama sudjelovanje u tipičnim fazama grupnog učenja poput zagrijavanja i prolaska kroz aktivnost. To otežava održavanje tijekom rada i grupnog razvoja tijekom duljeg razdoblja. Ovo ograničenje smanjuje učinkovitost *online* grupa za podršku kao jedinog izvora podrške za neke učenike.

- **Krizni menadžment**

Prilično je izazovno uspješno riješiti emocionalnu krizu u kibernetičkom prostoru. Ograničene povratne informacije i nedostatak informacija za identifikaciju kompliciraju cijeli proces procjene.

- **Krivulja učenja na fakultetu**

Ako instruktori nemaju visoku razinu računalne pismenosti, može potrajati neko vrijeme dok nauče sve potrebne zahtjeve ili popune praznine u znanju i postanu stručni programeri i instruktori *online* tečajeva.

- **Učenici s ograničenim jezičnim vještinama**

Učenici s bilo kojom vrstom poteškoća u učenju ili s jezičnim ograničenjima (kao što je ukoliko je engleski njihov drugi jezik) mogu biti isključeni brzim i višestrukim dijalozima, što dovodi do frustracije i nerazumijevanja teksta.

- **Tehnička podrška**

Kao i kod svakog događaja u stvarnom vremenu, mogu se pojaviti neki problemi, osobito kod sinkronog učenja koje može uključivati vremenske zone. Sve više različitih problema pojavljuje se kako demografija učenika postaje raznolikija. (Taylor, 2002). Dodatno, tehnički problemi su uvijek potencijalni problemi prilikom videokonferencija i sudjelovanja u virtualnim sastancima. Mrežni promet, neodgovarajuće postavljanje i druge tehničke značajke mogu utjecati na probleme kao što su kvaliteta zvuka i videa (Taylor, 2002).

- **Grupni trud**

Razvijanje djelotvornog *online* učenja zahtijeva značajan timski trud, posebno ako instruktor nema vještine bitne za olakšavanje procesa *online* učenja (Taylor, 2002).

- **Sinkroni ili asinkroni konteksti učionice**

U asinkronoj *online* učionici učenici mogu pristupiti svojim *online* lekcijama u bilo kojem trenutku. Sinkrona učionica uključuje sve učenike koji se povezuju u isto vrijeme što im omogućuje komunikaciju s instruktorom i međusobno. Asinkroni razredi sprječavaju održavanje rasprava. Učenici mogu imati potrebu za trenutnim odgovorima na svoja pitanja ili za dijeljenjem svojih stajališta.

- **Troškovi**

Trošak nadogradnje sustava i programa može se smatrati znatnim za institucije zainteresirane za implementaciju programa *online* učenja.

- **Pristup materijalu tečaja**

Kako bi doprli do svih učenika, instruktori moraju osmisliti tečajeve imajući na umu dostupnost softvera i hardvera svojim učenicima. Ako žive u manjim gradovima ili udaljenim dijelovima zemalja, njihov pristup internetu može biti ograničen, a postoji i opcija kako možda neće moći priuštiti potrebnu opremu.

- **Evaluacija i procjena**

Ako se instruktori fokusiraju na višestruki izbor/točno/netočno/ili druge odgovore poput "klikni na odgovor" u testovima ili ocjenjivanjima, možda neće moći procijeniti dubinu znanja učenika i njihovu sposobnost da odgovore s razumijevanjem.



Stvaranje poticajnog okruženja za *online* učenje

Angažman je ključni element zadovoljstva učenika na *online* tečajevima. Definicija angažmana naširoko je istražena u literaturi vezanoj uz učenje na daljinu u posljednjih nekoliko desetljeća. Angažman učenika definira se kao učenikovo psihološko ulaganje i napor usmjeren na učenje, razumijevanje ili svladavanje znanja, vještina ili zanata koje akademski rad namjerava promicati (Martin i Bolliger, 2018.). Angažman učenika u *online* učenju vrlo je važan jer *online* učenici imaju manje mogućnosti za angažman. Zato je bitno stvoriti više mogućnosti za angažman učenika u *online* okruženju.

Strategije angažmana usmjerene su na pružanje pozitivnih iskustava učenika, uključujući mogućnosti aktivnog učenja, kao što je suradnički grupni rad, pružanje prostora i vremena učenicima da olakšaju prezentacije i rasprave, dijeljenje više resursa, kreiranje zadataka s praktičnim zadacima i integraciju studije slučaja i razmišljanja. Angažman je ključno rješenje za pitanje izolacije učenika, napuštanja, zadržavanja i stope diplomiranja u *online* učenju.

Moore (1993.) identificirali su tri vrste interakcija, koje su važne za kvalitetno *online* učenje:

- prva je bila interakcija između učenika: interakcija učenik-učenik,
- drugi je bio povezan s interakcijom s različitim ulogama unutar tečaja: interakcija učenik-instruktor, i
- treći je bio povezan s odnosom između sadržaja i učenika: interakcija učenik-sadržaj.

Martin i Bolliger (2018.) potvrđuju važnost sve tri vrste strategije angažmana u *online* učenju, posebice angažmana između učenika i instruktora. To potvrđuje uvjerenje kako institucije trebaju dizajnirati i isporučiti iskustva učenja koja uključuju učenike za uspješne ishode *online* učenja. Nalazi sugeriraju da se angažman učenika može poboljšati interaktivnim dizajnom *online* tečajeva i prilagodbom metoda facilitacije *online* tečajeva. Stil facilitacije instruktora je bitan i zahtijeva iskustvo u strategijama upravljanja vremenom i uključivanju u komunikaciju.

Rezultati ovog istraživanja koriste (1) *online* instruktorima koji su motivirani istražiti različite strategije angažmana za implementaciju u svoje *online* tečajeve, (2) dizajnerima instrukcija koji pomažu u dizajnu i razvoju *online* tečajeva i (3) administratorima koji istražuju načine za povećanje angažmana na *online* tečajevima u svojim institucijama (Martin i Bolliger, 2018).

Za uspješan prijelaz s tradicionalne pedagogije na pedagogiju aktivnog *online* učenja, instruktori će možda morati promijeniti ili prilagoditi svoje stilove poučavanja koje su koristili u "tradicionalnoj učionici" i razviti nove vještine kako bi dosegli do učenika na daljinu. Nadalje, stalna i smislena komunikacija bitan je dio iskustava *online* učenja. Instruktori snose odgovornost za stvaranje osjećaja pripadnosti zajednici koja uči zajedno. Iako se korištenje tradicionalne metodologije može činiti brzim i jednostavnim rješenjem za *online* učenje, također je važno razumjeti prednosti i nedostatke metoda *online* poučavanja. Uspjeh u *online* učenju i poučavanju često je određen razumijevanjem različitih aspekata dizajna i načina izvođenja *online* tečajeva, kao i svih izazova i prilika koje se pojavljuju (Keengwe i Kidd, 2010).

Priručnici i vodiči te nastavni materijali moraju biti pažljivo osmišljeni tako da se bave svim komponentama procesa učenja i poučavanja, uključujući pedagogiju, upravljanje tečajem, tehnologiju i društvenu dinamiku. U osmišljavanju uspješnog iskustva *online* poučavanja i učenja, instruktori i dizajneri trebaju razumjeti sve važne dijelove postavljanja pozornice i upravljanja procesom učenja. Redoslijed aktivnosti, resurse i vrijeme potrebno je pažljivo planirati. Nadalje, potrebno je pozabaviti se komponentama procesa *online* učenja kao što su opis tečaja, specifični ciljevi tečaja, kompetencije koje tečaj promiče, kriteriji evaluacije i strategije poučavanja, nakon



čega slijedi pregled izazova i prilika koje bi se mogle pojaviti tijekom procesa razvoja i poučavanja *online* tečajeva tijekom prebacivanja iz tradicionalnih u okruženja za online učenje (Keengwe i Kidd, 2010).

Razvoj informatičkih i komunikacijskih tehnologija otvorio je prostor za širok raspon mogućnosti za nastavnike kako bi proširili svoj proces učenja izvan tradicionalne učionice te mogli uključiti učenike na zemljopisno udaljenim lokacijama. Iz tog se razloga od instruktora ne zahtijeva samo da uče o novim digitalnim tehnologijama, već i da razumiju kako trebaju transformirati svoje pristupe učenju u svrhu zadovoljenja potrebe *online* učenika. Posjedovanje tehnologije na raspolaganju ne poboljšava automatski metodologiju *online* učenja. Pravi izazov je "razviti savršeno znanje o poučavanju i učenju s tehnologijom, a ne samo o tehnologiji" (Keengwe i Kidd, 2010).

Zbog sve veće potražnje za obrazovanjem i osposobljavanjem, *online* učenje (i poučavanje) nije nužno za budućnost, već je stvarnost današnjice. Međutim, nedostaju istraživački podaci za razumijevanje utjecaja okruženja online učenja na učenike. Stoga je provedeno istraživanje s četiri glavna cilja koja su se bavila okruženjima online učenja, s posebnim fokusom na angažman učenika, postignuća i zadržavanje učenika (Oncu i Cakir, 2011).

Ciljevi su sljedeći:

- angažman učenika i suradnju trebalo bi poboljšati,
- djelotvorno olakšavanje je ključno i treba ga promicati,
- treba dalje razvijati tehnike procjene kako bi se dobile povratne informacije;
- treba izraditi i osmisliti programe razvoja fakulteta.

Za postizanje tih ciljeva preporučuju se četiri metode koje su uobičajene u literaturi o nastavnim tehnologijama. Za sva četiri cilja možete koristiti razvojno i formativno istraživanje. Iako je prikladno za sve ciljeve, eksperimentalno istraživanje bolje odgovara ciljevima vezanim uz tehnike facilitacije i ocjenjivanja, dok je teorija aktivnosti korisna za ciljeve koji se odnose na angažman u učenju i učinkovitu facilitaciju (Oncu i Cakir, 2011).

Upravljanje odnosima, odgovornost i komunikacija

Suradnja između učenika, administratora, mentora, učitelja, instruktora i roditelja (za maloljetne učenike) potrebna je za stvaranje poticajnog okruženja za *online* učenje. Odnosi među tim ključnim sudionicima moraju se održavati i njegovati jer su oni ključni za osiguravanje da učenici dobiju svu potrebnu podršku koja im je potrebna.

- Administratori: Budite uključeni

Uključenost u program *online* učenja jedan je od najvažnijih načina na koji administrator može pružiti podršku u stvaranju uspješnog okruženja za *online* učenje za učenike. Administratori mogu potaknuti uključivanje različitih relevantnih sudionika (poput roditelja) dajući im do znanja kako se mogu uključiti – osiguravajući da su svjesni vodiča, rokova, očekivanja i postignuća. Administratori bi trebali biti u mogućnosti razumjeti mogućnosti koje *online* učenje pruža učenicima, kao i razloge zbog kojih bi učenici možda željeli pohađati *online* tečaj. Administratori su oni koji pružaju program za *online* učenje. Zato moraju biti fleksibilni kako bi se prilagodili i promijenili strukturu kad god je to potrebno. Administratori također moraju biti spremni odgovoriti na nove izazove s kojima se mentori ili instruktori suočavaju i pružiti podršku kad je to potrebno. Definiranjem jasnih očekivanja i odgovornosti postaviti će se okvir za poticajno okruženje za *online* učenje za mentore.

- Mentori: Stvorite veze

Mentori grade odnose s učenicima jer im nude podršku licem-u-lice tijekom *online* nastave. Uloga mentora je uspostaviti rutinu i redovito se sastajati s učenicima, razgovarati o njihovom napretku i pratiti ocjene i izvršenje zadatka. Ključna odgovornost mentora je biti dostupan učenicima koji imaju



pitanja. Podržavajući proces premošćivanja komunikacijskih jazova između svih relevantnih sudionika, mentori igraju značajnu ulogu u stvaranju poticajnog okruženja za *online* učenje.

- Učitelji: Usredotočite se na komunikaciju

Česta i pravovremena komunikacija s učenicima i mentorima uloga je *online* učitelja i način na koji stvaraju poticajno okruženje za učenje. Osjećaj frustriranosti ili nevažnosti može se pojaviti među učenicima ukoliko moraju dugo čekati bilo kakvu informaciju o svojim pitanjima, problemima ili povratnim informacijama. Učitelji moraju upoznati svoje učenike kao što oni trebaju naučiti o svom učitelju kako bi bili sigurni da je on prava osoba kojoj je stalo do njihovog uspjeha. Sve su to važne komponente stvaranja poticajnog okruženja za učenje. Praćenje i motiviranje učenika tijekom cijelog procesa učenja još je jedan način podrške. Nastavnici su također oni koji kreiraju strukturu unutar tečaja, unaprijed komuniciraju rokove i očekivanja.

- Roditelji (ukoliko potrebno): Budite prisutni

Na isti način na koji mentor djeluje kao podrška licem-u-lice učenicima na mreži, roditelji su podrška učenicima da završe svoje *online* zadatke i nastavu izvan škole ili kod kuće. Obrazovna podrška kod kuće važna je u svakom *online* tečaju, a još važnija u učenju na daljinu zbog trenutne pandemije. S obzirom na to, treba naglasiti kako roditelji moraju razumjeti razlike i sličnosti između dvije vrste učenja: *online* i učenja licem-u-lice. Iako *online* tečajevi mogu biti praktični u smislu zakazivanja, mnogi učenici nisu spremni za stvarnost *online* učenja. Budući da *online* tečajevi zahtijevaju od učenika da budu odgovorniji u upravljanju svojim vremenom i izvršavanju zadataka, ključno je da roditelji razumiju što se očekuje od učenika.

Sve ranije navedene informacije pokazuju koliko je međusobna suradnja školskih administratora, *online* instruktora, mentora i roditelja važna za stvaranje poticajnog okruženja za učenje za *online* učenike. Svaki sudionik snosi odgovornost za različite aspekte potpore, iako se njihove uloge u nekim aspektima preklapaju. Ove osobe koje podupiru učenike u njihovoj *online* nastavi moraju komunicirati i međusobno, ne samo s učenicima. Što je još važnije, trebala bi postojati jedinstvena očekivanja u pogledu izvršenja zadatka, kvalitete rada, ponašanja i akademskog integriteta koje se dogovaraju između svih uključenih. Učenici će se osjećati sigurnije i biti će uspješniji ako svi sudionici surađuju (Michigan Virtual Learning Research Institute, 2020).

Stvaranje pozitivnog okruženja za *online* učenje: savjeti i trikovi

Disciplina i predanost glavni su preduvjeti za uspjeh u okruženju *online* učenja jer većina *online* tečajeva zahtijeva od polaznika da slijede raspored tečajeva i izvršavaju tjedne zadatke i obveze. Stoga su dobre vještine upravljanja vremenom neophodne (British Columbia Institute of Technology, 2003).

Evo nekoliko savjeta za stvaranje pozitivnog okruženja za *online* učenje:

- Pobrinite se da vaša soba bude motivirajuća za učenje

Odaberite svijetao i otvoren prostor koji vas može inspirirati i potaknuti da postignete ono što trebate. Odaberite mirno mjesto za rad bez ometajućih faktora poput obitelji, prijatelja, TV-a i računalnih igrica.

- Razvijte vještine upravljanja vremenom

Ukoliko pohađate *online* tečaj, posebno je važno razviti dobre vještine upravljanja vremenom. Nećete imati podršku učionice lice-u-lice koja će vam pomoći prisjetiti se.

- Ispunite zahtjeve tečaja kako je naveo vaš instruktor u nastavnom planu

Osigurajte da razumijete ishode tečaja, odgovornosti, sustav ocjenjivanja i dodijeljene projekte. Pobrinite se da imate dovoljno vremena da završite sve zadatke u roku koji vam instruktor odredi.

- Budite sposobni komunicirati pismenim putem



Većina komunikacija u *online* okruženju odvija se u pisanom obliku. Važno je osjećati se ugodno u izražavanju svojih misli u pisanom obliku.

- Iskoristite sve prednosti *online* foruma za raspravu

Posjetite platforme za *online* učenje početkom svakog tjedna kako biste provjerili sva najnovija ažuriranja. Napišite objave koji uključuju vaše vlastito viđenje teme, uključuju poveznice na članke ili druge reference koje podržavaju vaše komentare ili mišljenje. Poštujte druge i iskoristite priliku da se povežete s drugim učenicima.

- Budite spremni pitati ako vam nešto nije jasno

Instruktor ne može znati ako nešto nije jasno, osim ako učenik ne daje povratnu informaciju ili postavlja pitanja radi pojašnjenja. *Online* učenje postavlja očekivanje od učenika da znaju pratiti raspored tečaja, kretati se i koristiti dostupne alate. Ali neki učenici imaju poteškoća s razumijevanjem svih tih zadataka. Komunikacija je ključna u takvim trenucima. Kako bi razjasnili sve nejasnoće, učenici bi trebali na vrijeme poslati e-poštu ili poruke putem platforme instruktoru kako bi bili sigurni da razumiju zadatak na vrijeme.

- Poštujte mišljenje i pozadinu drugih učenika

Poštujte druge i budite otvorenog uma prema svim ostalim učenicima s kojima ćete komunicirati tijekom svog programa *online* učenja jer mnogi od njih dolaze iz različitih nacionalnih i kulturnih sredina.

Prilikom organiziranja aktivnosti *online* učenja, važno je imati na umu da postoji nekoliko dostupnih vrsta učenja:

1. asinkrono ili sinkrono – asinkrono znači da osoba može učiti vlastitim tempom i pristupiti sadržaju tečaja kad god želi ili ima vremena. Sinkrono učenje događa se uživo (u stvarnom vremenu), a sudionici bi trebali biti prisutni cijelo vrijeme tijekom sastanka, obuke ili radionice. Primjerice, *Coursera* je primjer asinkronog učenja, jer je moguće pristupiti platformi u bilo kojem trenutku i pridružiti se tečaju kad to učeniku najviše odgovara. S druge strane, ako imate *Zoom* poziv kada slušate webinar ili *online* obuku, govorimo o sinkronom učenju, jer se ono događa uživo, a učenici moraju biti prisutni istovremeno s voditeljima ili trenerima na mreži.
2. kombinirano učenje – koje se sastoji od *online* učenja u bilo kojem obliku i tečaja licem-u-lice. U ovom slučaju dio učenja putem interneta odvija se u nekim od faza: prije, tijekom ili nakon obuke licem-u-lice. Odabir pozornice ima ogroman utjecaj na razvoj sadržaja vašeg *online* dijela obuke. Obično se kod obuke u radu s mladima događa da se pripremne aktivnosti događaju prije obuke licem-u-lice, a uključuju aktivnosti upoznavanja i aktivnosti izgradnje grupe.



Koju vrstu učenja trebate koristiti kad organizirate online radne aktivnosti: asinkrono, sinkrono ili kombinirano učenje?

Prije nego što odaberete vrstu učenja za svoje *online* aktivnosti s mladima, trebali biste razmisliti o ovim pitanjima:

Kako bi vaša ciljna skupina reagirala na različite načine učenja? Neki ljudi vole kombinirano učenje, dok neki vole učiti u vlastitom ritmu i tempu, bez strogih rokova. Stoga morate razmisliti o karakteristikama svoje ciljne skupine i njihovim preferiranim načinima učenja. Možete unaprijed napraviti kratku anketu sa svojom potencijalnom ciljnom grupom ili napraviti kratku fokus grupu kako biste saznali više pojedinosti o preferiranom načinu učenja. Imajte na umu da dugotrajna prisutnost na internetu može iscrpiti neke učenike, tako da može utjecati na vrstu učenja koju ćete odabrati.

Tko je vaša ciljna skupina i gdje se nalazi? Nekim ljudima je lakše pristupiti *online* učenju ako odaberete asinkrono učenje. Ako planirate imati učenike iz cijelog svijeta, bilo bi lakše odabrati asinkrono učenje zbog vremenskih razlika i dogovaranja planova oko lekcija.

Je li vaš sadržaj intenzivan i težak? Ovo pitanje je vrlo važno jer vam može pomoći u odabiru vrste učenja. Asinkrono učenje je bolja opcija ako odaberete jednostavan sadržaj jer voditelj ili trener nisu uvijek dostupni. S druge strane, ako imate intenzivan i težak sadržaj, onda bi sinkrono učenje moglo biti bolji izbor, jer je trener više uključen i može biti na raspolaganju za objašnjavanje različitih koncepata i predstavljanja teorije. Također, sinkrono učenje je bolja opcija ako učenje uključuje puno rasprava.

Koliko dugo će trajati vaša aktivnost? Postavljajući si ovo pitanje, lako možete odabrati koju vrstu učenja koristiti. Ako ćete imati dugoročni tečaj, koji traje nekoliko mjeseci - kombinirano učenje je pravi način. To će stvoriti čvršću povezanost među učenicima i treba ih održati motiviranim da ostanu u e-učenju do kraja. Kombinirano učenje također se može koristiti u situacijama kad vidite da učenici trebaju motivaciju i ljudi napuštaju *online* tečaj.

Prilagođeno iz Katinić Vidović, Morić, Mičijević (2019.)



Web-bazirani i online rad s mladima

Izrazi: *web*-bazirano učenje, *online* učenje i digitalno učenje često se koriste u istom kontekstu iako postoje neke razlike. Učenje temeljeno na *webu* pretpostavlja materijale za učenje koji se isporučuju u *web* pregledniku, uključujući materijale pakirane na CD-ROM-u ili drugom mediju. S druge strane, *online* učenje podrazumijeva dostupnost sadržaja na računalo. Sadržaj je dostupan na različitim lokacijama: internetu, ili se može instalirati na CD ili računalo u učionici ili u radnom centru za mlade. (Tsai i Machado, 2002).

Učenje temeljeno na *web-u* pretpostavlja dobivanje pristupa sadržaju putem *web* preglednika (ne samo aktivnosti) i stvarnih materijala za učenje koji se isporučuju u *web* formatu. U tome je učenje temeljeno na *webu* analogno udžbenicima, gdje njegov sadržaj određuje je li knjiga roman, izvješće ili udžbenik. Ponuda obuke temeljene na računalo u kojoj se jednostavno preuzima s *web* stranice nije učenje temeljeno na *web-u*. Pregledavanje sadržaja na *web-u* (čak i linearno) ključna je značajka učenja temeljenog na *web-u*. Sadržaj za učenje temeljen na *web-u* obično se preuzima s *web* stranice, ali postoje i alternativna rješenja. Korištenje CD-ROM-a obično je dobro rješenje u situacijama bez pristupa mreži, kao u školama bez pristupa internetu ili usred vojnog sukoba (Tsai i Machado, 2002).

Online učenje odnosi se na uobičajenije koncepte *online* pomoći, *online* dokumentacije i *online* usluga. Pretpostavlja da su materijali za učenje već dostupni u računalnom okruženju. Često se *online* učenje odnosi na materijale za učenje koji su izravno dostupni iz osnovne aplikacije (kao u *online* pomoći); međutim, materijali za učenje dostupni *online* također se kvalificiraju kao lako dostupni. Korištenje mreže nije bitno, a zapravo se koncept *online* učenja pojavio prije razvoja *web-a* i prije nego što su materijali za učenje distribuirani internetom ili mrežama (Tsai i Machado, 2002).

Rad s mladima temeljen na *web-u*

Web stranice centara za mlade za vanjsku komunikaciju

Online usluge informiranja i savjetovanja za mlade

Otvorene aktivnosti/centri za mlade na internetu

Sudjelovanje mladih, osnaživanje i savjetovanje na internetu

Korištenje *online* igara kao alata u radu s mladima

Odgođeni ili *online* dijalog u stvarnom vremenu

Online rad s mladima

Online rad s mladima


Online dijalog

Online rad s mladima u stvarnom vremenu

Online centri za mlade, virtualni centri za mlade

Multiprofesionalni *online* rad

Metode online rada s mladima (Sinisalo-Juha i Timonen, 2011)



Online rad s mladima temelji se na razumijevanju važnosti digitalizacije u životima mladih ljudi; žive *offline* i *online* u isto vrijeme, internet ih okružuje, digitalna je pismenost postala temeljna vještina i postoji mnogo mladih u nepovoljnom položaju bez pristupa *online* svijetu ili mogućnosti za razvoj digitalnih vještina. Digitalni rad s mladima nije samo za one s jakim tehničkim vještinama, on se temelji na spremnosti razumijevanja životnog konteksta mladih, učenja od njih i pružanje podrške u kretanju njihovim životima. Također se radi o maksimalnom iskorištavanju nove tehnologije kako bi rad s mladima bio bolji i uzbudljiviji za mlade. Digitalni rad s mladima uključuje korištenje vještina kako bi se mladima pomoglo da se njihov glas čuje putem digitalnih medija i tehnologije te podržavanje njihovih prava, kako u digitalnom svijetu tako i u fizičkom (Europska komisija, 2018).

Prema ekspertnoj skupini EU-a za digitalizaciju i mlade, osnovanoj u okviru Plana rada Europske unije za mlade 2016.-2018., digitalni rad s mladima:

- označava proaktivno korištenje ili adresiranje digitalnih medija i tehnologije u radu s mladima.
- nije metoda rada s mladima – digitalni rad s mladima može biti uključen u bilo koje okruženje rada s mladima (otvoreni rad s mladima, informiranje i savjetovanje s mladima, klubovi za mlade, samostalni rad s mladima...).
- ima iste ciljeve kao i rad s mladima općenito i korištenje digitalnih medija i tehnologije u radu s mladima uvijek treba podržavati te ciljeve.
- može se dogoditi u situacijama licem-u-lice, kao i u online okruženjima – ili u mješavini ova dva.
- podupiru ga ista etika, vrijednosti i principi kao i rad s mladima.
- Digitalni mediji i tehnologija mogu biti korišteni kao alat, aktivnost ili sadržaj u radu s mladima.

Nieminen (2007.) (u Sinisalo-Juha i Timonen, 2011) proučavao je i definirao četiri ključne funkcije rada s mladima: socijalizaciju, individualizaciju, kompenzaciju, kao i resurse i alokaciju. Uz to, Nieminen definira jednu takozvanu skrivenu funkciju: kontrolu. Korisno je analizirati rad s mladima temeljen na *web*-u i iz perspektive ovih ključnih funkcija.

Funkcija socijalizacije rada s mladima odnosi se na priključivanje mlade osobe kulturi, društvu i okolnim zajednicama. Ovaj proces od osobe koja radi s mladima zahtijeva znanje i vještine, kao i komunikaciju vrijednosti i prakse. Za mlade je značajno da se susreću s profesionalnim osobama koje rade s mladima. Slično, ističu kako im je važno imati *online* osobe koje rade s mladima iz istog geografskog područja.

Funkcija individualizacije odnosi se na potporu rasta mlade osobe u samostalnu individu u svjesnu vlastitih potreba i ciljeva. Polazna točka ovdje je slušanje, prepoznavanje i poštivanje potreba mlade osobe. Mladima treba osigurati prostor u kojem mogu razviti svoje osobne karakteristike. U *web*-baziranom radu s mladima, *online* usluge informiranja i savjetovanja za mlade nude informativne stranice kao i usluge odgođenog odgovaranja na pitanja.

Početna točka **funkcije kompenzacije** rješava sve poteškoće u socijalizacijskim i individualizacijskim funkcijama. Cilj je pozabaviti se čimbenicima koji ugrožavaju jednakost i nediskriminaciju te podržati one mlade ljude koji su isključeni u društvu. *Web*-bazirani rad s mladima smanjuje razlike u životnim uvjetima mladih. Mladima se omogućuje pristup barem minimalnim uslugama bez obzira na mjesto stanovanja.

Jedna od funkcija rada s mladima je **utjecanje na resurse** koji su alocirani mladim ljudima od strane društva, kao i sama **alokacija**. Drugi cilj je osposobiti mlade ljude da utječu na odluke koje se tiču njih samih. To se također naziva obrazovanjem za demokratsko građanstvo, što uključuje podučavanje



mladih o medijskoj pismenosti. Društveni mediji su jednostavan kanal za utjecanje na mlade ljude. Međutim, ako kanal nije primjeren uzroku, korištenje društvenih medija nikad neće imati poželjan učinak.

Kontrolna funkcija dodjeljuje se radu s mladima izvana. To nije stvarni rad s mladima, već očekivanja u vezi s radom s mladima. U *web*-baziranom radu s mladima, to bi moglo pretpostaviti da je primarna dužnost osobe koja radi s mladima promatrati *online* ponašanje mladih i prijaviti svaku sumnjivu aktivnost. Takav pogled stavlja obrazovnu ulogu osobe koja radi s mladima u drugi plan (Sinisalo-Juha i Timonen, 2011).

Ciljevi i zadaci *online* rada s mladima

Do mladih se uglavnom može doći putem interneta budući da većina njih ima prirodnu vještinu bavljenja informacijskim i komunikacijskim tehnologijama (IKT), ali postoje mnoga druga područja u kojima rad s mladima može igrati važnu ulogu. Uz opće ciljeve i zadaće rada s mladima ova područja prvenstveno uključuju informativne i preventivne zadatke.

- Ne može se izbjeći rasprava o IT-u i opasnostima u vezi s njim. Iako postoji mnogo mladih ljudi koji su vrlo kompetentni u korištenju svih vrsta digitalnih alata, u digitalnom okruženju mogu naići na mnoge opasnosti.
 - Patološka upotreba: baš kao što pretjerano čitanje ili sport mogu biti štetni za ljude, prekomjerna upotreba informacijskih komunikacijskih alata ili povezanih usluga može biti jednako štetna. Stoga postoji prostor za preventivne mjere koje upozoravaju na potencijalne opasnosti prekomjerne uporabe IKT-a i sprječavaju istu. Međutim, (često nepopularna) rasprava je među stručnjacima o tome što znači višak, za sad nisu pronađeni konkretni zaključci. Važno je ovoj temi pristupiti s oprezom.
 - Sigurnost: drugi element informiranja i aktivnosti prevencije odnosi se na sigurnost – postoji povećana potreba za njenom kontrolom. Postoje mnoge vrste sigurnosnih rizika povezanih s IKT uslugama kojih mnogi mladi ljudi nisu svjesni. Uz zaštitu elektroničkih podataka, naravno, važna je i zaštita od štetnih sadržaja.
 - Zakon: pitanje autorskih prava nije postalo samo pitanje među mladima koji su po tom pitanju prilično opušteni, to je i pitanje sigurnosti s ozbiljnim posljedicama. Mnogo je primjera, npr. *online* distribucija videosnimki školskih tučnjava ili snimanje i pohranjivanje aktivnosti iz ilegalnih izvora ili snimaka kriminalnih radnji itd.
- Digitalna pismenost, što znači da vještina korištenja digitalnih uređaja i aplikacija ne znači da je netko vješt u odabiru vrijednosti iz mora informacija. Zato je jedan od zadataka digitalnog rada s mladima naučiti koje su informacije važne, a koje beskorisne – tj. rad s mladima može imati ulogu u promicanju razvoja informacijske pismenosti.
- Rad s mladima može igrati važnu ulogu u dijeljenju znanja širenjem, sažimanjem i prevođenjem međunarodnih materijala. Prevođenje i dijeljenje vrijednih materijala može predstavljati jedan od temeljnih stupova interkulturalnog učenja.
- Jedan od zadataka virtualnog rada s mladima mogao bi biti razvoj kontroliranih, sigurnih prostora za mlade s pristupom računalima i internetu. To ne podrazumijeva samo pristup računalu za mlade u centrima za mlade, već i više računala spojenih na internet koji mladima omogućava istraživanje različitih vrsta suradnje, od igara do ozbiljnijih aktivnosti.
- Mladi digitalnog doba moraju zadržati određeni stupanj fleksibilnosti. Uz visok stupanj slobode koji se stavlja na raspolaganje mladima, to mora doći sa stavom dostupnosti osoba koje rade s mladima. Trenutni odgovori stvaraju okruženje povjerenja, a ako dođe do kažnjenja, povjerenje se ne formira, a angažman mladih se smanjuje (Székely i Nagy, 2011).



Alati koji se koriste u digitalnom radu s mladima

Danas digitalni rad s mladima koristi raznolik skup alata koji se kontinuirano razvija. Alati se mogu podijeliti u dva dijela: pasivni alati koji se usredotočuju na olakšavanje širenja ili distribucije informacija i interaktivne aplikacije (Székely i Nagy, 2011).

Pasivni alati: rješenja koja omogućuju jednosmjernu komunikaciju, npr. tradicionalna početna stranica, *offline* i *online* bilten, gerilski marketing itd.

(Inter)aktivni alati:

- Interaktivna *online* prisutnost (neizravni dijalog) – bilo koja vrsta *web* stranice, bloga ili wikija koja ima opcije komentiranja, dopune ili je prikladna za početak razgovora. Gotovo svaki cilj može se postići uz pomoć besplatnih sustava za uređivanje.
- Neizravni, općenito odgođeni dijalog – kampanje za tekstualne poruke, liste e-pošte.
- Izravan, trenutni dijalog – *chat*, telefon, razgovor putem avatara u virtualnom svijetu jer je sadržaj razgovora važniji od kanala.
- Stranice društvenih mreža – pokretanje pod-stranice na već postojećoj stranici ili stvaranje neovisne stranice. Time je moguće doći do onih učenika koji nisu mogli biti prisutni u *offline* prostoru.
- Video portali – političari, vlade i poslovne organizacije već koriste video u *online* okruženju za slanje poruka, regrutiranje sljedbenika, najavu poziva itd. Europska unija ima zaseban video portal, nazvan Eutube.
- Igre – ozbiljne igre izgradile su tržište vrijedno milijarde i predstavljaju potencijalne prilike u obrazovanju, obuci i izgradnji zajednice. Iako su mnoge ozbiljne igre vrlo moćan alat u izgradnji, motiviranju i održavanju zajednica, one nisu stvarno prepoznate i korištene u svijetu digitalnog rada s mladima.
- Virtualni svjetovi – najnovija i najinovativnija platforma digitalne kulture. Virtualna okruženja tek su se počela razvijati diljem svijeta.



Online aktivnosti mladih

Na temelju istraživanja Morića i Gospodnetića (2019.), mladi ljudi internet koriste uglavnom za zabavu, opuštanje i povezivanje s drugima. Nadalje, *online* istraživanje koje su proveli Fleming i Rickwood (2004.), otkrili su kako od 6.700 adolescenata u dobi od 12 do 17 godina uglavnom koristi svoja računala za slanje e-pošte, igranje igrica na mreži, istraživanje domaćih zadaća, razmjenu poruka i slušanje glazbe.

Istraživanja nam pokazuju kako mladi predstavljaju skupinu koja je značajno uključena u različite *online* aktivnosti, a uglavnom razmjenjuje poruke s drugim ljudima i igra igre. Na primjer, Facer, Sutherland, Furlong i Furlong (2001.) došli su do zaključka da tijekom svog vremena provedenog *online* 65% djece koristi internet za pristup e-pošti, programima za *chat* i igricama. Kako su mladi heterogena skupina, svi imaju različite interese, pa dječaci rado provode vrijeme općenito surfajući i igrajući igrice, dok djevojke vole razgovarati i kupovati putem interneta (Zhang, 2010).

Kad se odlučujete za istraživanje mladih, dobro je imati na umu da se promijenio način na koji komuniciraju i stvaraju odnose: koriste *online* svijet za stvaranje društvenih mreža i komunikaciju. Također se mora istaknuti da internet ima paralelnu dimenziju, potpuno drugačiju od stvarnog svijeta. Daje priliku ljudima da se uključe i njeguju odnose, međutim, promijenio je način na koji komuniciramo, uspostavljamo kontakt ili pružamo podršku drugim ljudima. Treba napomenuti kako se internet koristi i u obrazovne svrhe (tečajevi e-učenja), traženje dostupnih informacija ili traženje neke vrste zabave. Međutim, društvene mreže su različite jer uključuju kontakt s drugim ljudima, što aktivnosti čini zanimljivijima (Park, Kim i Na, 2015).

Živeći svoje živote *online*, ljudi ga obično vide kao drugačiju, paralelnu stvarnost, pa razlikuju svoj *online* i *offline* život. Na temelju toga stvaraju se nova pravila koja uključuju i kako postupati, što je dopušteno, a što ne, itd. Iako možda žive na različitim geografskim lokacijama, mladi ljudi u *online* stvarnosti dijele aktivnosti, interese, pravila i osjećaj pripadnosti. Njihove *online* aktivnosti pomažu im da stvore novu osobnost koja će ih osloboditi njihove *offline* osobnosti i društvenih uloga. Uz *online* aktivnosti, mladi ljudi imaju mogućnost pokazati svoju nutrinu zbog anonimnosti interneta i mogu biti osoba kakva žele biti (Mesch, 2009a).

Kad koriste računalo, mladi obično rade *multitasking* u medijima, što znači da koriste više aktivnosti odjednom i mogu se prebacivati između njih, a mogu uključivati slanje poruka, korištenje tražilica ili slanje e-pošte. Primjerice, pri korištenju instantnih poruka 75% mladih navelo je da ovu aktivnost provode u isto vrijeme dok konzumiraju druge medijske sadržaje; slična je situacija i s korištenjem e-pošte, gdje je 83% ljudi radilo *multitasking* u medijima (Mesch, 2009a).

Kao što je već rečeno, za mlade ljude internet se uglavnom koristi za komunikaciju (kao što su poruke, gledanje videa i čavrljanje), ali trebaju biti svjesni i negativnih učinaka koje ima na njih, a to može uključivati neprijetnost i štetna ponašanja.

Internet je inovativan jer donosi aktivnosti društvene interakcije, što pruža prostor za upoznavanje novih ljudi, a ovisno kako se na njega gleda, internet nije samo komunikacijski kanal, već i prostor za društveno djelovanje. Neki rezultati istraživanja pokazuju kako je korištenje interneta usko povezano s rizikom od zlostavljanja, a ako mladi ljudi više koriste internet, mogli bi biti izloženiji *cyber* maltretiranju (Mesch, 2009).

Kad je riječ o najviše rangiranim *online* aktivnostima, one su sljedeće: društveno umrežavanje, rad za školu, zabava i opuštanje, igranje igrica i kupnja artikala na internetu. Kao što svi znamo, društveni mediji postali su dominantna praksa među tinejdžerima – a to uključuje korištenje *Instagrama*,



Twittera, Facebooka, WeChata ili nekih drugih platformi. (Sampasa-Kanyinga i Hamilton, 2015). Ova upotreba dovela je do nekih zabrinjavajućih podataka – postoji 97,7% osoba ovisnih o internetu. Ovaj rezultat je djelomično potvrdio nalaze Sampasa-Kanyinga i Hamiltona (2015.): tinejdžeri koji intenzivno koriste društvene medije češće su klasificirani kao pogođeni ovisnošću o internetu i pokazali su veći psihološki stres.

Xin et al. (2018.) napominju kako je tendencija ovisnosti o internetu povezana sa spolom, potvrđujući rezultate dosadašnjih istraživanja koja pokazuju da su muškarci imali veću tendenciju bilo blage ili teške ovisnosti o internetu. Nadalje, otkrio je kako su aktivnosti koje muškarci i žene koriste na internetu u korelaciji s ovisnošću. Primjerice, kad su usporedili muškarce koji su imali ovisnost o internetu i koristili društvene stranice i online igrice (prva grupa) i one koji nisu provodili ove dvije aktivnosti (druga grupa), pokazalo se da je prva skupina značajno nadmašila drugu skupinu (Xin et al., 2018).

Zbirka online aktivnosti

U ovom dijelu ćemo govoriti o mogućim online aktivnostima koje možete provesti u radu s mladima i imigrantima. Kao što ste već vidjeli, možete obrađivati razne teme online, no važno je procijeniti potrebe i početi od razmišljanja o obliku vašeg online učenja (asinkrono ili sinkrono, kombinirano) i prilagoditi aktivnosti.

Na temelju organizacije Verke i njihove web-stranice Digitalyouthwork.eu (2021.), postoji nekoliko savjeta koji se mogu koristiti kako bi se povećao učinak online aktivnosti. Predlažu sljedeće aktivnosti:

1) Koristite Discord kao platformu

Discord je platforma koja vam omogućuje da razgovarate i tipkate s drugima i prilično je popularna u zajednicama igara. Može se besplatno postaviti i dosta se koristi među mladima u određenim zemljama. Platforma se može koristiti i za dopiranje do mladih i za angažiranje mladih na internetu. Na primjer, imitacija [Save the Internet](#) aktivno koristi različite alate kako bi se došlo do mladih ljudi i informiralo o njihovoj kampanji. Jedna od platformi koju su koristili je Discord, gdje su okupili puno mladih koji podržavaju njihov cilj.

2) Aktivno koristite TikTok za organiziranje različitih aktivnosti

Nove platforme društvenih medija omogućuju osobama koje rade s mladima i organizacijama za mlade da ih koriste za organiziranje različitih aktivnosti na internetu. Prvo, korištenje TikToka pomaže u razumijevanju potreba mladih ljudi i onoga o čemu oni govore. Ovo vam može dati dobar pregled onoga što mlade ljude zanima. Iako ćete pronaći puno smiješnih videa, ima ih i puno ozbiljnih. Nadalje, možete organizirati izazove koji su prilično popularni na TikToku. Dakle, ako napravite izazov, možete pozvati mlade da se pridruže i skupiti podršku za temu kojom se bavite. Ovo može biti tema imigracije, plesa za smanjenje govora mržnje ili stvaranja zvuka koji se može ponovno objaviti i odglumiti.

3) Razgovarajte o različitim temama s mladima koristeći Instagram Live

Instagram ima značajan udio mladih koji ga koriste. Osobe koje rade s mladima mogu koristiti metodu Instagram Live kako bi razgovarali o temama koje su važne mladima, posebice imigrantima. Možete organizirati sesiju pitanja i odgovora ili razgovarati o različitim temama i upoznati ih s mladima. Nadalje, možete koristiti Instagram priče za prikupljanje povratnih informacija od mladih o tome kako se osjećaju i koje su njihove potrebe. To se može učiniti pomoću opcije ankete i vrlo je jednostavno za korištenje.



4) Koristite jednostavne igre za angažiranje mladih

Jednostavne igre, poput križić-kružić ili vješala, mogu se koristiti za zabavu i popunjavanje vremena za mlade. Mogu pomoći u povezivanju, razumijevanju drugih, ali i za samu zabavu. U aktivnostima preporučujemo i korištenje online aktivnosti za podizanje energije koje mogu biti različiti (npr. istežanje – svi pokreću i svi ponavljaju; vidim... – osoba treba odabrati boju, predmet ili nešto drugo i reći što vidi: na primjer, “Vidim nešto plavo” – u ovom slučaju svatko bi trebao brzo pronaći nešto plavo iz svoje sobe i pokazati to na kameri).

5) Ugostite stream na Twitch-u

Ako imate mlade koji su zainteresirani za gejming, možete iskoristiti priliku da ugostite stream na Twitch-u i okupite mlade. Ako ne volite igre, možete pokriti različite druge teme, jer ljudi koriste Twitch u različite svrhe. Jedan od primjera bila je osoba koja radi s mladima koja je kuhala i dijelila recepte, što je bio veliki hit u Finskoj.

Kako biste saznali više o mogućim aktivnostima, preporučujemo da provjerite [Digital Youth Work webpage](#), gdje možete pronaći više primjera i inspiracije u vezi s digitalnim radom s mladima.



Eksterna komunikacija - Korištenje društvenih medija u radu s mladima

Društvena mreža je internetska platforma koju koristimo za izgradnju odnosa s različitim ljudima prvenstveno na temelju stvarnih životnih veza i različitih interesa. Mreže se obično prvenstveno temelje na komunikaciji u različitim formatima, što uključuje dijeljenje različitih medijskih oblika, poput videa, blogova, postova, snimaka uživo i drugo. Neke od najčešće korištenih i najpopularnijih društvenih mreža uključuju *Facebook*, *Instagram*, *Snapchat*, *Whatsapp* i *Twitter*, a danas se sve više i više koristi *TikTok*. Kako se novi društveni mediji pojavljuju svaki dan, važno je razviti kritičko razmišljanje, te vidjeti zašto i kako koristimo te nove platforme (Europska komisija, 2018a).

Društveni mediji pružaju priliku za komunikaciju s mladima, omogućuju razgovore izvan sastanaka licem-u-lice i prilike za izgradnju odnosa i, kad su drugi uključeni, stvaranje osjećaja zajedništva. Kad govorimo o radu s mladima, važno je primijetiti da osobe koje rade s mladima mogu koristiti društvene mreže za komunikaciju s mladima na različite načine (Europska komisija, 2018a):

- Emitiranje ili marketinška komunikacija – koristeći *Twitter* ili *Facebook* profil svoje organizacije, možete informirati širu zajednicu o aktivnostima koje provodite. Na primjer, ovo možete koristiti za:
 - Informiranje mladih o novim prilikama u koje bi mogli biti uključeni;
 - Pružanje ažuriranja vašeg projekta;
 - Predstavljanje rezultata rada grupe mladih koju podupirete.
- Grupna komunikacija – možete stvoriti zajedničku grupu na različitim stranicama društvenih medija, kao što su *Facebook* ili stranica za razmjenu poruka (*Whatsapp*). Ako se to provede, to može biti dobar način da se mladi informiraju o aktivnostima, novim prilikama i drugim važnim vijestima. Korištenje ovoga pomaže u jednostavnom dijeljenju informacija i održavanju veza s mladima.
- Individualne poruke – možete koristiti privatne poruke na različitim stranicama kako biste došli do mladih ljudi. Ako koristite ovu metodu, imajte na umu da bi se neka pravila trebala provoditi kako bi svi bili sigurni. Razmislite o svojim najboljim praksama u *offline* svijetu i kopirajte ih u *online* svijet. Imajte na umu da se različite stvari mogu tumačiti na različitim razinama *online*, gdje nedostaje neverbalna komunikacija, što može pomoći u prenošenju vaše poruke mladima.

Ako vam je cilj ostati u kontaktu s mladima izvan sesija i posla koji obavljate, te želite izgraditi mrežu vršnjačke podrške, preporuča se stvoriti privatnu *online* zajednicu. Ovo je mjesto gdje uključeni mogu postavljati pitanja, angažirati se i dijeliti informacije. Ako ćete stvoriti takvu zajednicu, dobro je razmisliti kako vaše vlastite najbolje prakse funkcioniraju u *offline* svijetu i kako bi izgledale u *online* prostoru. To može uključivati:

- Kompetentne osobe koje rade s mladima koji će često *online* provjeravati mlade ljude; preporuča se imati barem dvije.
- U početku je dobro razmisliti o tome tko će biti dio *online* zajednice i kako će saznati za grupu i pridružiti joj se. Tko će biti odgovoran za ovaj dio?
- Također, važno je razmisliti koju razinu podrške ćete pružiti onim mladim ljudima koji nisu dobri u digitalnim vještinama. Je li moguće organizirati obuku ili uvod prije početka grupe?
- Važno je stvoriti skup smjernica zajednice: one bi trebale uključivati ciljnu skupinu, pravila (što je prihvatljivo ili ne), koja su neprikladna ponašanja i koje su potencijalne posljedice.
 - Kako je rad s mladima participativan, bilo bi dobro izraditi smjernice zajedno s mladima. Možete napraviti kratku radionicu u kojoj ćete zamoliti mlade da vam pomognu razviti smjernice – na taj način će mladi preuzeti vlasništvo i bolje će ih razumjeti.



- Smjernice trebaju biti jasne i sažete. Ako postavite pravilo (npr. "Nepristojni komentari nisu dopušteni."), dobro je dodatno objasniti što se pod tim pravilom podrazumijeva. Je li to povezano s rasom, spolom ili sposobnostima osobe? Ili s nečim drugim? Također možete napisati što će se dogoditi s ovim komentarima (npr. bit će moderirani i izbrisani).
- Kad su vaše smjernice gotove, stavite ih na vidljivo *online* mjesto, tako da im svi mogu pristupiti – možete ih prikvačiti, tako da će biti vidljive na vrhu stranice.
- Stvorite politiku moderiranja. Što ako netko u vašoj zajednici prekrši smjernice? Što ćete učiniti? To treba priopćiti prije pridruživanja grupi.
- Razmislite o različitim ulogama koje možete dodijeliti mladim ljudima u grupi. Kako se zajednica uspostavlja, možete razmisliti o dodjeli uloga kao što su: pokretač razgovora, gdje bi ta osoba mogla pisati postove jednom tjedno kako bi angažirala druge članove.

Društveni mediji mogu se koristiti za promicanje vaše organizacije i angažiranje novih ciljnih skupina (Europska komisija, 2018a). Iako postoji mnogo društvenih mreža, ne morate ih sve koristiti. Razmislite o svojim ciljnim skupinama i načinu komunikacije koji preferiraju. Neka od pitanja koja si možete postaviti su sljedeća:

- Koristi li naša ciljna skupina ovu platformu?
 - Kako biste to saznali, predlaže se brzo istraživanje, bilo da se mlade pita izravno ili u anketi, ili možete pitati njihove roditelje, čak i organizirati malo okupljanje kako biste postavili dodatna pitanja.
- Je li organizacija kompetentna za korištenje platforme?
 - Morate se zapitati je li vaše osoblje dovoljno kompetentno da koristi platformu i koristi sve značajke koje ona ima?
- Vrijeme i proračun: možemo li izdvojiti dovoljno vremena i proračuna da naša prisutnost na platformi bude uspješna?
 - Kad kreirate neke stranice ili koristite neke platforme, one će oduzeti mnogo vremena, osobito u početku. Na primjer, izrada *Facebook* stranice može potrajati i morat ćete uložiti značajan napor da doprete do ljudi. Možda ćete trebati koristiti *Facebook* oglase kako biste došli do mladih ljudi. Razmislite o budžetu koji imate, jer bi bilo dobro da imate bar mali.
- Je li sadržaj koji objavljujemo zanimljiv i hoće li donijeti uspjeh?
 - Ako ćete koristiti *Instagram*, morate osigurati (visoku) kvalitetu fotografija. Razmislite o tome imate li resurse i vrijeme za snimanje ovakvih fotografija jer su relevantne za vašu publiku i mogu donijeti uspjeh.

Ako biste odgovorili na ova pitanja, moglo bi vam pomoći da odlučite koja bi platforma bila najbolja za vaše djelovanje. Možete testirati platformu neko vrijeme i donijeti odluku je li za vas ili ne, a zatim odlučiti prijeći na drugu platformu.

Društveni mediji mogu biti od pomoći radu s mladima u sljedećim područjima:

- Promocija i regrutacija – informiranje o različitim aktivnostima i događajima.
- Angažman – traženje mišljenja mladih ljudi.
- Ostajanje u kontaktu – slanje poruka.
- Dijeljenje raznih medija – uključujući fotografije ili glazbu.

Dokumenti na razini EU navode kako postoji jasna potreba vezana uz obuku i izgradnju kapaciteta osoba koje rade s mladima. Obuka bi trebala početi od potreba i trenutnih vještina koje imaju osobe koje rade s mladima. Neka istraživanja pokazuju kako 86% osoba koje rade s mladima kaže kako bi "obuka za osobe koje rade s mladima u svrhu razumijevanja i korištenja društvenih mreža" bila od ključne važnosti (Davies i Cranston, 2008).



Obuka i izgradnja kapaciteta trebaju uključivati sljedeće teme:

- Poznavanje stranica društvenih medija – to bi pomoglo u procjeni situacije i reagiranju na korištenje različitih stranica od strane mladih.
- Znanje o prilikama i rizicima – koje bi pomoglo u podizanju kompetencija osobe koja radi s mladima u području sigurnosti i rizika.
- Vježbanje i korištenje vještina rada s mladima u *online* svijetu.
- Gradnja samopouzdanja – to bi pomoglo u uklanjanju strahova i drugih blokada koje imaju osobe koje rade s mladima, i održavanje osposobljavanja na kojem bi mogli istraživati stranice moglo bi donijeti neke pozitivne pomake u njihovom budućem radu.
- Prepoznavanje trendova u nastajanju – ovo je važna vještina, jer može pomoći u stvaranju odgovora iz područja rada s mladima.

Ako rad s mladima može imati stalnu i pravu podršku, može pomoći u učinkovitom suočavanju s izazovima i prilikama *online* društvenog umrežavanja. Važno je napomenuti kako mnogi procesi, vještine i politike već postoje u području rada s mladima, ali bi ih bilo dobro primijeniti u online kontekstu (Davies i Cranston, 2008).

Kako rad s mladima može izvući maksimum iz društvenih mreža?

- Promocija i regrutacija

Korištenje društvenih medija pomaže organizacijama mladih, inicijativama, centrima i projektima u boljoj promociji i vidljivosti jer pružaju *online* prisutnost, koja s druge strane možda nije dostupna *offline*. Vaše ciljne grupe mogu lajkati stranicu ili vas dodati kao prijatelja. Kad postanu vaši podržavatelji *online*, možete dijeliti informacije izravno s mladima putem ažuriranja statusa, objavljivanja videa, glazbe, blogova i drugih poveznica. Na taj se način informacije vezane uz projekt ili uslugu mogu dostaviti brže nego kroz redoviti marketing. U nekim slučajevima stvorit ćete objavu koja može doprijeti do puno mladih ljudi i koja se može puno dijeliti – to znači da ste kreirali "viralni" post, koji će vaše usluge ili aktivnosti učiniti vidljivijima. Ako ste zainteresirani saznati više, provjerite različite resurse na temu "viralni marketing" na tražilicama (Davies i Cranston, 2008).

- Ostajanje u kontaktu

Mladi ljudi možda još uvijek ne koriste e-poštu ili se udaljavaju od korištenja ove usluge. S druge strane, slanje SMS-a i telefoniranje moglo bi imati značajne troškove. Zbog toga će korištenje *online* kanala pomoći vašoj organizaciji i mladima da ostanu u kontaktu. Ako osoba koja radi s mladima ima svoj profil, ili organizacija ima svoju stranicu, lako možete slati poruke mladima koji su vas dodali kao prijatelje ili lajkali vašu stranicu (Davies i Cranston, 2008).

- Angažman

Online aktivnosti mogu stvoriti siguran prostor za konzultacije s mladima, a mogu pomoći i u stvaranju i održavanju rasprava vezanih uz usluge i poboljšanja. Ovakav način pristupa mladima i njihovo angažiranje pomaže u njihovoj uključenosti (Davies i Cranston, 2008). No, iako nam *online* svijet može pomoći, s druge strane može stvoriti isključenost, jer neki od mladih ljudi nemaju uređaje ili tehničku podršku za pristup uslugama. Imajte na umu da ćete moći angažirati određene skupine mladih, ali bi druge mogle biti isključene. Na primjer, to bi moglo uključivati ljude koji su niže ekonomske pozadine, nemaju računalo ili nemaju internet. To se posebno odnosi na mlade iz ruralnih područja, gdje bi usluge (uključujući internet) mogle biti slabije nego u većim gradovima.



- Dijeljenje raznih medija (priče, muzika, video)

Jedan od temeljnih postulata društvenih mreža povezan je s dijeljenjem različitih vrsta medija koji mogu pružiti prostor za dijeljenje kreativnih radova mladih i drugih umjetnika. U nekim se slučajevima koristi za dijeljenje priča i slavljenje mladih i aktivnosti koje provode osobe koje rade s mladima. Ako vaša organizacija želi ostvariti više posjeta i doprijeti do različitih mladih ljudi, preporuča se objavljivati fotografije s događaja, pogotovo ako je na istoj slici više ljudi (tzv. 'obiteljska slika'). Na taj način također možete koristiti informacije za prezentiranje budućih događaja i usluga koje nudite. (Davies i Cranston, 2008).

Imajte na umu da nam sve ranije spomenute prednosti društvenih medija mogu pružiti ideje o mladima i onome što im je važno (Davies i Cranston, 2008). Bilo bi dobro, kako bismo imali širu sliku, neke aktivnosti provoditi *online* i koristiti desk istraživanje kako bi saznali više.



Kampanja na društvenim mrežama

Kampanja na društvenim mrežama može se definirati kao provedba marketinške kampanje s ciljem stjecanja i poboljšanja svijesti o brendu, interakcije na društvenim mrežama, kao i dostizanja ključnih pokazatelja uspješnosti koje postavlja organizacija. Obično se mjere analizom i rezultatima prihoda od prodaje (Winterer, 2021). Stoga se kampanja na društvenim mrežama može definirati kao "koordinirani marketinški napor za jačanje ili pomoć u poslovnom cilju pomoću jedne ili više platformi društvenih medija" (Ecommerce Marketing and Strategy, n.d.).

Postavljanje ciljeva kampanje na društvenim mrežama

Ako želite provesti kampanju na društvenim mrežama, imajte na umu da biste trebali pokrivati jedan određeni cilj i da bi trebao biti dio cjelokupnog marketinškog ili komunikacijskog plana. Neki od ciljeva mogli bi biti povećanje vidljivosti na *Facebooku* ili povećanje broja sljedbenika na *Twitteru* ili povećanje doseg a s objavama s određenom temom (npr. tolerancija, jednakost, imigranti).

Neki od ciljeva vaše kampanje na društvenim mrežama mogu uključivati:

- Primanje neposredne povratne informacije od vaših ciljnih skupina;
- Kreiranje i slanje poruka;
- Izrada i implementacija popisa publike koja je angažirana i lojalna vašoj organizaciji;
- Podizanje i poboljšanje angažmana brenda;
- Povećanje posjećenosti *web* stranice;
- Podizanje svijesti o određenoj temi (Winterer, 2021).

Kako biste povećali učinak, važno je postaviti SMART ciljeve, posebno one koji su mjerljivi i specifični. Prije nego što postavite svoje ciljeve, bilo bi pametno prije provjeriti brojeve (broj pratitelja, lajkova, itd.) i to bi vam pomoglo da pratite svoj uspjeh i što se može optimizirati. Različite ciljne skupine imat će različite preferencije, posebno povezane s mrežama koje koriste. Imajte na umu da bi bilo dobro koristiti platformu koju vaša ciljna skupina najviše koristi (Winterer, 2021).

Najbolji primjeri kampanje na društvenim mrežama iz prakse:

- *Action-gate*: uključuje pozivanje vaše ciljne skupine na interakciju s vašim objavama – možete ih zamoliti da postavite pitanja, možete organizirati ankete, dati recenzije ili natjecati se. To će stvoriti značajniji angažman.
- Dajte svojim ciljnim skupinama razlog za angažiranje: ako navedete razlog, kao što su popusti, različiti darovi ili poseban sadržaj, ljudi bi vas lakše mogli pratiti i pružiti vam potrebne informacije. Ako dajete darove ili nagrade, učinite to relevantnim za svoju organizaciju – mogli biste, na primjer, podijeliti neke promotivne materijale, publikacije koje ste tiskali ili neke druge zanimljive stvari.
- Budite proaktivni u kampanji – jedan važan element društvenih medija i kampanja je proaktivnost: brzo odgovarajte na upite i pružajte pozitivnu interakciju, posebno uz osobnu pažnju. Koristite znak "*at*" ili "*monkey*" da označite svoje sljedbenike i stvorite bolju vezu.
- Promovirajte šire: ako organizirate kampanju na jednoj platformi, koristite druge platforme kako biste pozvali svoje sljedbenike da im se pridruže. Aktivno ju promovirajte gdje god i kad god možete!
- Usredotočite se na brend svoje organizacije – ako vaša organizacija ima brendiranje (specifične fontove, boje ili motive), kreirajte svoju kampanju oko već postojećih elemenata kako biste mogli informirati druge o svojoj organizaciji. Uključite i brendiranje na sve postove i *web* stranice.



- Analizirajte podatke – dobro je često analizirati podatke iz kampanje jer će vam to pomoći optimizirati svoje poruke i prilagoditi cjelokupnu strategiju. (*Ecommerce Marketing and Strategy*, n.d.).

Kako funkcioniraju kampanje na društvenim mrežama?

Kad provodite svoju kampanju na društvenim mrežama, bilo bi dobro imati na umu sljedeće elemente. Na temelju Winterer (2021), ovdje su neki važni elementi kampanje:

- **Društvenost**

Kao što smo već spomenuli, biti društven znači da ćete dijeliti sadržaj koji je značajan za vašu ciljnu skupinu. Biti društven znači i da odgovarate na sve poruke i komentare te da ste interaktivni sa svojom publikom. Budite sigurni da sudjelujete u drugim stranicama ili događajima i date im "lajk" jer će to povećati vašu vidljivost i doseg.

- **Sadržaj**

Istaknuto je da sadržaj treba biti kvalitetan i da treba privući vaše ciljne skupine. Preporuka je da sami kreirate i razvijate svoj sadržaj, ali možete ponovno objaviti dio postojećeg sadržaja dostupnog na internetu, posebno ako je povezan s vašom ciljnom grupom (npr. neki članak ili glazbeni video). Unutar svoje organizacije možete kreirati prilagođene slike i videozapise, druge dokumente kao što su blogovi i infografike. Biti vizualan u sadržaju obično donosi više angažmana i pomoći će u boljoj optimizaciji proračuna vaše kampanje.

- **Oglašavanje**

Korištenje tehnika oglašavanja prilično je uobičajeno u kampanjama na društvenim mrežama. Obično se sastoje od izrade oglasa i praćenja napretka. Ovi vam oglasi mogu pomoći u dosezanju do vaših ciljanih skupina ili privlačenju prometa na vašu web stranicu. Ako se odlučite za oglašavanje, imajte na umu da je to prilično povoljna opcija.

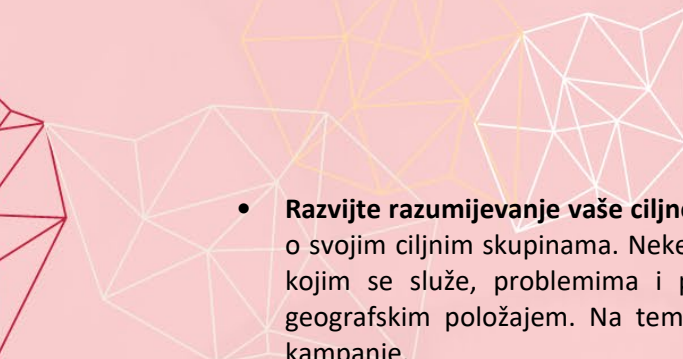
- **Analitika**

Kad provodite kampanje na društvenim mrežama, izmjerite svoje podatke. Unutar stranica društvenih medija postoje alati koji vam omogućuju dobivanje vrijednih podataka, kao što su razina interakcije, broj lajkova, broj dosega itd. Bilo bi dobro postaviti i mjerenja kako vaši posjetitelji komuniciraju s *web*-stranicom organizacije (Winterer, 2021).

Generalno, društvene mreže predstavljaju vrijedan alat za provedbu kampanja jer vam mogu pomoći u dobivanju globalne pažnje i održavaju vas povezanim s vašim ciljnim skupinama. Prilikom implementacije kampanje može se činiti zastrašujuće pratiti i stalno ažurirati profile na društvenim mrežama, ali u isto vrijeme to donosi puno kreativnosti, zabave i može pomoći u osvježavanju pogleda na vašu organizaciju.

Najbolji savjeti za izgradnju kampanje na društvenim mrežama, temeljeni na Međunarodnom planu:

- **Budite uporni** – Objavljivanje kvalitetnog i redovitog sadržaja pomoći će vam da dosegnete širu publiku i doprete do različitih ciljnih skupina; također, može pomoći u stvaranju iščekivanja i vaše će ciljne skupine rado vidjeti više.
- **Potičite interakciju** – Interakcija vaše ciljne skupine najvažniji je element društvenih medija. Nije važno samo širiti vijesti, već i primati povratne informacije. To možete učiniti stvaranjem anketa i upitnika, kao i korištenjem različitih interaktivnih alata dostupnih na internetu. Time šaljete poruku svojoj ciljnoj skupini da vam je stalo do njihovih stavova i mišljenja i da ih stvarno želite saslušati.

- 
- **Razvijte razumijevanje vaše ciljne skupine** – Prvi korak u kvalitetnoj kampanji je razmišljanje o svojim ciljnim skupinama. Neke od stvari koje trebate uzeti u obzir povezane su s jezikom kojim se služe, problemima i pitanjima koje imaju, stvarima koje ih muče i njihovim geografskim položajem. Na temelju tih informacija možete kreirati prilagođene poruke i kampanje.
 - **Pokažite zašto vam je stalo** – Kako bi kampanja imala veći utjecaj; dobro je naglasiti svoj vlastiti odnos s kampanjom o kojoj raspravljate. Ne zaboravite pozvati svoje ciljne skupine u svoju osobnu sferu, dijeljenjem fotografija ili videa. To stvara osjećaj pouzdanosti i povećava utjecaj vaših poruka jer će vas publika više slušati.
 - **Koristite *hashtag*-ove** – Ako u svojoj kampanji koristite *hashtag*-ove, to će je učiniti vidljivijom, a ako koristite one prijateljske, pomoći će vam da privučete publiku.
 - **Kreirajte sadržaj koji vam se sviđa** – Preporuča se izraditi sadržaj vezan uz probleme i kampanje s kojima ste bliski i za koje ste strastveni. Općenito govoreći, vaša vlastita strast može biti vidljiva drugima kada objavite sadržaj (Međunarodni plan, n.d.).



INFLUENCION

Sigurno korištenje tehnologije

Uz sve prethodno rečeno, važno je imati na umu kako sigurno koristiti tehnologiju, posebice uzimajući u obzir razinu medijske i digitalne pismenosti mladih, a u ovom slučaju i imigranata. *Online* svijet može biti prilično neodoljiv i mladi ljudi moraju znati kako se zaštititi i poznavati osnovne koncepte digitalne privatnosti, digitalnog mrežnog bontona i kibernetičke sigurnosti. U ovom dijelu priručnika obrađujemo ove teme.

Digitalna privatnost

Koncept digitalne privatnosti odnosi se na privatnost informacija koje se dijele u digitalnom obliku. Na primjer, neke škole već su implementirale sigurnosne protokole vezane za sobe za razgovor i e-poštu kako bi filtrirali neprikladne riječi ili zlonamjerne *web* stranice (Miller, 2016). U formalnom obrazovnom sustavu učitelji moraju tražiti suglasnost od roditelja kako bi učenici mogli kreirati profil za korištenje određene *web* stranice. Važno je da nastavnici imaju cjelokupno razumijevanje digitalne privatnosti kako bi podržali učenike. Bilo bi pametno pregledati pravila o privatnosti i izbjegavati *web* stranice koje zahtijevaju unos imena ili e-pošte (Miller, 2016). To je postalo bitno u ovoj novoj digitalnoj eri, a posebno bi osobe koje rade s mladima trebali osigurati sigurne i privatne prostore za mlade. Digitalna privatnost povezana je i s korištenjem GDPR pravila koje je postavila EU, pa bi ih bilo dobro naučiti i vidjeti kako možemo još više podržati privatnost mladih.

Digitalni mrežni bonton

Digitalni mrežni bonton je skup pravila, bilo formalnih ili neformalnih, koje ljudi moraju slijediti kad komuniciraju *online*. Na primjer, važno je biti i kritičan i ljubazan kad ulazite u *online* "svađe", a to se smatra produktivnim i zdravim (Martin, Gezer i Wang, 2019). I iako bismo željeli da nas drugi doživljavaju kao dobre, podaci pokazuju drugačiju sliku. Jedna od njih pokazala je kako 69% adolescenata sebe vidi dobrima prema drugima pri korištenju društvenih medija, s druge strane 88% njih je izjavilo da smatra druge ljude (pri korištenju društvenih medija) zlima. Nadalje, 15% adolescenata izjavilo je kako su žrtve na internetu, posebno u vezi s maltretiranjem od strane drugih. Roditelji također imaju ključnu ulogu u digitalnom mrežnom bontonu – roditelji koji su se više angažirali u korištenju tehnologije od svoje djece, kao posljedicu toga, adolescenti su pokazali znatno višu razinu znanja digitalnog mrežnog bontona (Kamau, Khamasi i Kosgey, 2016).

Iako mladi ljudi bolje razumiju tehnologiju i korištenje društvenih medija od ostatka stanovništva, pokazalo se kako imaju niže kompetencije u razumijevanju negativnih posljedica dijeljenja informacija putem društvenih mreža. Pokazalo se, također, da bezbrižno objavljuju i svoje postove uzimaju zdravo za gotovo; osim toga, rijetko čitaju pravila privatnosti ili pravila o kolačićima koje postavljaju usluge koje koriste (npr. društvene mreže, *web*-stranice za pretplatu, *web* stranice). (Kamau, Khamasi i Kosgey, 2016). Stoga, važno je podići kompetencije mladih u području digitalnog mrežnog bontona kako bi znali kako postupiti i koje je informacije sigurno dijeliti online.



Sigurnosni aspekti kad ste *online*

Prema Kamau, Khamasi i Kosgey (2016.), demonstrirali smo elektroničku ovisnost, što se može vidjeti korištenjem različitih uređaja. Stoga je potrebno sinkronizirati i sigurnosno kopirati podatke u slučaju krađe ili oštećenja uređaja. Iako mladi ljudi znaju koristiti uređaje, postavlja se pitanje imaju li sposobnosti zaštititi se. Ponekad najvješiji ljudi ne uspiju učiniti neke od sljedećih stvari koje mogu pomoći u jačanju sigurnosti:

- onemogućavanje i nekorisćenje firewall-a;
- zaboravljanje ažuriranja antivirusnog programa;
- korištenje iste lozinke na svim platformama ili ne korištenje dovoljno jake lozinke (kombinacija malih i velikih slova, brojeva i znakova);
- čuvanje iste lozinke dulje vrijeme;
- izbjegavanje sigurnosnih mjera opreza (može uključivati preuzimanje programa tijekom spajanja na poslovnu mrežu);
- izbjegavanje sigurnosti na vašem računalu (pritiskom na tipku Win + L).

Još jedna prijetnja mladima vezana je za odjavu sa servisa ili računala. Na taj način hakeri mogu lako pregledati informacije, posebno u situaciji kad ljudi dijele datoteke. Važno je biti svjestan različitih aplikacija koje mladi ljudi mogu koristiti na internetu. Neke su aplikacije razvile i nadogradile svoje aplikacije za prijavu putem profila društvenih medija. Na primjer, ako odlučite instalirati neke aplikacije putem Facebooka, možete dati pristup svom javnom profilu, podatke o svojim preferencijama (filmovi, glazba), email adresu, grupe kojima ste se pridružili, objavljene fotografije, popis prijatelja itd. (Kamau, Khamasi i Kosgey, 2016).

Stoga, sigurnost je postala osobna odgovornost, iako mladi i studenti nisu svjesni posljedica koje njihovo ponašanje može imati. Ako želite razgovarati s mladima o ovim temama i smatrate da su zatvoreni za razgovor, dobra ideja je otvoriti “*hotline*”, gdje mladi mogu anonimno i u sigurnom okruženju podijeliti svoje priče i probleme. Međutim, osobe koje rade s mladima trebaju biti oprezne jer se mogu pojaviti različite teme (Kamau, Khamasi i Kosgey, 2016).

Kibernetička sigurnost

Kad govorimo o kibernetičkoj sigurnosti, možda ste čuli i za različite druge pojmove, koji uključuju govor o digitalnoj, *online*, internetskoj, ili e-sigurnosti. Može se definirati kao odgovorno i sigurno korištenje IKT – informacijskih i komunikacijskih tehnologija (Third, Forrest-Lawrence i Collier, 2014).

Kibernetička sigurnost bavi se širokim rasponom problema uključujući: *cyber* maltretiranje, mrežni bonton, *sexting*, uljepšavanje, privatnost na mreži, digitalne otiske, digitalnu prijevaru, hakiranje, piratstvo, plagijat, ovisnost o internetu itd.

U ovom dijelu ćemo govoriti o odnosu online sigurnosti, rizika i potencijalne štete. Istraživanja su pokazala kako za osobu izloženu riziku ne znači nužno da će i završiti sa štetom: dobro je imati određenu izloženost, jer pomaže u razvoju kompetencija važnih za razumijevanje digitalnog života (vještine digitalne pismenosti) i na taj način ljudi mogu naučiti o sigurnosti na internetu. Slično tome, ako je osoba svjesna potencijalnih rizika, to ne znači da će promijeniti svoje ponašanje i smanjiti rizike. Međutim, važno je da se mladi i opća populacija upoznaju s rizicima na internetu, kao i s rizicima u interakciji s drugim ljudima. Nakon poznavanja rizika, fokus treba staviti na razvoj vještina i strategija kako se nositi s rizicima (Third, Forrest-Lawrence i Collier, 2014).



Neki znanstvenici i istraživači smatraju da fokus ne bi trebao biti stavljen na podizanje svijesti o kibernetičkoj sigurnosti, već na promjenu ponašanja. Kako je rasprava još uvijek u tijeku, postoje dokazi da iskustveno učenje donosi najveći učinak. Međutim, ovo učenje treba podržati kako bi mladi ljudi mogli upravljati rizicima i vidjeti posljedice. Uz pomoć iskustvenog učenja, ljudi mogu bolje razumjeti *online* sigurnost i razviti vještine važne za budući život (Third, Forrest-Lawrence i Collier, 2014).

Prilikom izrade projekta ili akcije vezane uz kibernetičku sigurnost, mladi bi trebali biti aktivno uključeni u cijeli proces. To znači da mladi trebaju razmišljati o problemima te osmisлити i implementirati potencijalna rješenja. To će im pomoći da bolje razumiju problem i potrebne kompetencije. Važno je napomenuti da bi se osobe koje rade s mladima trebale više usredotočiti na dobrobit mladih i osnažiti ih u području tehnologije, a ne samo imati stav kako mlade ljude treba zaštititi i osigurati (Third, Forrest-Lawrence i Collier, 2014).

Za uspješan projekt, akciju ili inicijativu koja se bavi kibernetičkom sigurnošću preporučuje se (Third, Forrest-Lawrence i Collier, 2014):

- Spomenuti osobe koje provode nasilničko ponašanje; važno je znati da maltretiranje drugih ljudi može biti povezano s nekim izazovnim problemima ili problemima koje mlada osoba ima;
- Povežite svoj projekt s formalnim obrazovanjem o kibernetičkoj sigurnosti; ali također uključite različite informacije dobivene razgovorom s različitim dionicima;
- Naglasite da preuzimanje rizika može pomoći u razvoju digitalne pismenosti, ali i priznajte da rizici ne moraju biti povezani sa štetom;
- Stavite fokus na dugoročne promjene u ponašanju, što će pomoći u razvoju vještina i otpornosti mladih ljudi (ne samo govoreći o podizanju svijesti);
- Tijekom provedbe važno je promicati digitalnu pismenost i korištenje drugih resursa, poput emocionalnih;
- Educirajte mlade ljude o mogućim pravnim posljedicama njihovih *online* interakcija;
- Koristite dostupnu literaturu o zakonskim pravima i zaštitnim mjerama;
- Istaknite postojeće potrebe roditelja, osoba koje rade s mladima i drugih stručnjaka za dobrobit mladih (kao što su socijalni radnici, liječnici, učitelji);
- Koristite veze između praksi uživo i *online*.

Izazovi za mlade ljude

U sljedećih deset godina postoje neki potencijalni problemi i izazovi za mlade, posebno u vezi s digitalnim online okruženjima. Njima bi se trebale pozabaviti osobe koje rade s mladima i oni uključuju (Lorenz i Kikkas, 2019):

- **zaštita podataka i privatnosti:** ovdje se ne radi samo o različitim organizacijama i tvrtkama koje mogu narušiti privatnost, već je fokus stavljen na mogućnost zaborava na internetu. Dana 28. svibnja 2018. potvrđena je Opća uredba EU-a o zaštiti podataka (GDPR). Uredba se bavi načinima na koji se podaci prikupljaju i dijele. To znači da se mladima daje pravo na zaborav (ako to žele).
- **uznemiravanje i cyberbullying:** već smo razgovarali o ovoj problematici koju ističu i stručnjaci u tom području, kao i roditelji. Temu uznemiravanja i *cyberbullying*-a treba adekvatno obraditi, jer raste broj mladih koji su počinili samoubojstvo;
- **govor mržnje:** iako mladi žive u raznolikijem društvu nego što su njihovi roditelji, govor mržnje i dalje je izražen kod ljudi koji su različiti po bilo kojim osnovama (spol, seksualna orijentacija, invaliditet...). Mlade ljude treba upoznati s tim konceptom i posljedicama njihovog djelovanja. Jedna od provedenih kampanja bila je ona koju je razvilo Vijeće Europe pod nazivom "No Hate Speech" koja je pokušala suzbiti govor mržnje i promovirati ljudska prava na internetu.



- **društveni inženjering, manipulacija i 'društvo post-istine'**: mladi bi trebali razviti svoje kritičke vještine, posebno u vezi s dezinformacijama i lažnim vijestima.

Cyber maltretiranje (Cyberbullying)

Cyberbullying se može definirati kao namjerno, agresivno ponašanje koje provodi grupa ili pojedinac korištenjem digitalnih sredstava komunikacije. Obično se to događa više puta tijekom određenog vremenskog razdoblja protiv određene žrtve, koja je u ovoj situaciji često bespomoćna (Smith et al., 2008). Kako je internet napredovao, oblici *cyberbullying*-a postali su raznolikiji od onih koji se koriste u redovitom maltretiranju. Problem je u tome što osobe koje provode štetne radnje mogu ostati anonimne, što im pomaže. Ponekad bi mladi ljudi mogli biti izloženi agresiji, što se razlikuje od maltretiranja, jer se potonje događa nekoliko puta u određenom vremenskom razdoblju i podrazumijeva koncept ravnoteže moći (Park, Na i Kim, 2014).

Valja naglasiti kako su aspekti ponašanja u 'uobičajenom' maltretiranju i cyberbullying-u potpuno slični. Međutim, utjecaj i posljedice u online maltretiranju su veći. Prije svega, razlike u snazi mogu biti prilično različite u online svijetu. Ovdje je problem u tome što je odnos između osobe koja maltretira i žrtve sasvim drugačiji: ako bi se to dogodilo uživo, imali biste nasilnika i žrtvu. Međutim, u online svijetu, žrtva može i sama postati nasilnik. Ili se čak mogu pridružiti i promatrači. Drugo, anonimnost donosi veću zabrinutost u svijetu cyberbullying-a, budući da osobe s vremenom mogu promijeniti svoje uloge: ovisno o situaciji, osoba može biti nasilnik, žrtva ili promatrač (Park, Na i Kim, 2014). To je posebno važno za rad s tinejdžerima, koji svoj život žive potpuno online.

S porastom razine prodora interneta, posljedično raste i cyberbullying. Ovdje je važno napomenuti da maltretiranje nije neobična stvar u životu adolescenata: dok neki od njih istražuju svoj odnos prema internetu, mogu se naći u različitim situacijama i postati i nasilnik i žrtva. To može stvoriti neke zabrinjavajuće učinke, kao što su samoubojstvo, depresija i nisko samopoštovanje i osjećaj vrijednosti (Park, Na i Kim, 2014).

Svaka aktivnost koja se pokreće treba uzeti u obzir kako mladi provode značajnu količinu vremena na internetu i kako su uključeni u različite aktivnosti. Preporuka je raditi na različitim vrijednostima na internetu, kao što su moralne i etičke vrijednosti i pravila ponašanja. Svaka intervencija treba naglasiti kako sve što radimo ima posljedice, uključujući *online* i *offline* svijet te da može imati ozbiljan utjecaj na druge mlade ljude. Stoga im je važno pružiti osjećaj za *online* stvarnost i kako ona korelira stvarnom životu. Intervencija se ne bi trebala usredotočiti samo na posljedice, već se treba pozabaviti moralnim i etičkim razlozima povezanim s njihovim svakodnevnim životom i novim društvenim kontekstom (Park, Na i Kim, 2014).

Kad pokreću radnje cyberbullying-a, nasilnici mogu koristiti različite online aktivnosti (web stranice, poruke, mobitele) kako bi došli do svojih žrtava. To je posebno zabrinjavajuće jer se to može dogoditi u bilo koje doba dana ili noći i te se usluge razmjene poruka konstantno razvijaju (Zhang, 2010.). To se posebno odnosi na neke od društvenih mreža, kao što su Snapchat ili Telegram, gdje osobe mogu postaviti vrijeme poruka i one nestaju nakon samo 2 sekunde. Na taj način žrtve ne mogu reagirati i prijaviti počinitelja (čak i ako su u tom trenutku bile educirane i imale snage za to). To je sasvim nova prijetnja i razgovor o tim pitanjima s mladima, pa i s djecom od najranije dobi, vrlo je važan.

U cyberbullying-u, žrtve još uvijek mogu doživjeti ozbiljne društvene i mentalne posljedice. Istraživanja su pokazala kako su chat-ovi vrlo prikladni za cyberbullying jer nude različite funkcije (privatni razgovor, javni razgovor, grupni razgovor itd.) (Zhang, 2010).



Još jedan oblik cyberbullying-a pokazao se kroz trolanje. To je oblik uhođenja na mreži i često se događa bilo kome ili slavnim osobama (na temelju mišljenja osoba, odjeće i općenitog izgleda). Ovaj oblik cyberbullying-a ne može se pratiti jer su društveni mediji dopustili mogućnost anonimnog komentiranja i uznemiravanja drugih ljudi. (Lorenz i Kikkas, 2019.). Međutim, potrebno je spomenuti kako su stranice društvenih medija uvele stroge politike za uznemiravanje drugih i cyberbullying. Korisnici mogu prijaviti druge, pa čak i proizvedeni sadržaj, ako smatraju da uznemirava i iznosi štetne tvrdnje prema drugima. U tom smislu tvrtke nastoje smanjiti broj ovih aktivnosti. Jedan od primjera za to je stranica pod nazivom "Srednjoškolske prostitutke Hrvatska", na kojoj je počinitelj odlučio staviti slike srednjoškolki i reći kako su prostitutke, uz korištenje ružnog jezika. Nakon što su to vidjeli drugi, grupa korisnika i stručnjaka za rad i komunikaciju s mladima odlučila je djelovati i prijavila grupu i stranicu te se pobrinula za to da se ne kreira nova stranica. Uz sve podnesene prijave i uz jasno objašnjenje situacije, stranice su uklonjene, a korisnici koji su bili administratori blokirani.

Kako maksimizirati svoj utjecaj na *online* rad s mladima

Osnovna pravila za osobe koje rade s mladima *online*

Jedan od glavnih stupova i zahtjeva u radu s mladima povezan je s izgradnjom povjerenja i održavanjem kredibiliteta, a ako rad s mladima to uspije ostvariti, to je važan kriterij uspjeha. Dakle, osobe koje rade s mladima mogu slijediti neka jednostavna i opća pravila, ali ona sama po sebi nisu dovoljna za uspjeh.

Osoba koja radi s mladima koja se nosi s digitalnim svijetom (Székely i Nagy, 2011):

- **mora biti provjerljiva i prepoznatljiva** – ovo je vrlo važno za osobe koje rade s mladima koji rade *online*, budući da ih drugi moraju lako identificirati na internetu, koristeći broj, e-adresu, nadimak ili ime za *chat*. Kako bi stekli povjerenje, ove informacije trebaju biti razumljive, prepoznatljive i provjerljive pomoću drugog izvora (na primjer, korištenjem popisa zaposlenika na *web* stranici vaše organizacije mladih). Izbjegavajte korištenje ID-a koji sadrži mješovite poruke, posebno tajne ili smiješne poruke, jer bi mogle dovesti do nepovjerenja. U ovom slučaju, dobro je koristiti pravila kad upoznajemo novu osobu i treba se zapitati: Kako bismo se predstavili i što bi bilo napisano na našim karticama s imenom?
- **mora biti dostupna** – s obzirom na poučnost digitalnog okruženja, nije dovoljno imati svoje ime i adresu. Trebali biste omogućiti interakciju sa svojom ciljnom skupinom, pružajući svoje kontakte putem e-pošte, ID-a za *chat*, broj telefona ili mobitela, ili stranice društvenih medija gdje vas mogu izravno kontaktirati. Korištenjem samo prazne liste imena, bez ikakvog korištenja osobnosti, može lako dovesti do manje vjerodostojnosti. Dakle, osobe koje rade s mladima moraju imati na umu da internet nije samo alat za konsolidaciju *offline* okruženja. Osobe koje rade s mladima moraju se pobrinuti da se do njih može lako doći i da drugi ne traže njihovu novu identifikaciju.
- **treba odgovarati** – jedan od glavnih zahtjeva interneta i društvenih medija je važnost bivanja proaktivnim i brzog reagiranja – bilo bi pametno odgovoriti što je prije moguće i koristiti emotikone. Ako nemate vremena, preporuča se barem odgovoriti kad ćete biti dostupni odgovoriti osobi. Ako navedete podatke za kontakt, trebali biste moći odgovarati.
- **treba komunicirati slijedeći pravila „pisane verbalnosti“** – vrijede ista pravila kao u *offline* svijetu; iako je komunikacija lakša u digitalnom obliku, a komuniciranje otvorenije i opuštenije, to ipak znači da se moramo pridržavati određenih pravila. Na primjer, ponekad mladi ljudi imaju tendenciju pretjeranog dijeljenja na svojim profilima, čak i ako ne poznaju osobe koje su na njihovim listama prijatelja. Uvijek treba imati na umu da digitalno okruženje



može biti jednako štetno kao i u stvarnom životu i da je isto kao i stvarna riječ, kako u pozitivnom tako i u negativnom aspektu.

- **treba imati na umu da komunikacija u digitalnom svijetu nije jednosmjerna ulica** – imajte na umu da kao osobi koja radi s mladima važna je dvosmjerna komunikacija. Dakle, nemojte koristiti biltene ili početne stranice kao primarni izvor svojih informacija. Ako imate statičan format u kojem ljudi ne mogu komunicirati, nećete dobiti kvalitetne povratne informacije i doprijeti do mladih ljudi.
- **treba težiti izgradnji mreže, a ne samo pojedinačnih kontakata** – naponi u *online* radu s mladima uspješni su samo ako osobe koje rade s mladima grade mrežu mladih, a ne samo individualne kontakte. Mreža uključuje interaktivnost, komunikaciju s drugima, izgradnju zajednice i dijeljenje znanja. Rad s mladima uvijek će biti uspješan ako stvara mrežu, a ne samo pruža rješenja mladima.
- **treba biti suvremena** – rad s mladima treba inovirati i razmišljati o novim elementima koji imaju sposobnost privući nove mlade ljude, a zadržati one koji već koriste usluge ili aktivnosti. Stoga bi bilo dobro koristiti suvremena tehnička rješenja.
- **treba razmišljati o okruženju rada: čak i ako je digitalno, još uvijek je stvarno** – iako smo nekoliko puta u našoj publikaciji spomenuli ovu informaciju, dobro je naglasiti kako je okruženje u kojem osobe koje rade s mladima provode aktivnosti stvarno. Svaka aktivnost ima istu težinu kao i one u svakodnevnom životu (Székely i Nagy, 2011).

Praktični savjeti za organizacije koje se bave mladima

Pandemija Covid-19 nam je pokazala kako je rad na internetu prilično raširen i kako možemo imati neke prepreke u provedbi aktivnosti. Također, prije početka pandemije već postojeći trend je bio kako mladi već dosta vremena provode na internetu, a informacije su dobivali s mobitela i računala. Dakle, preporuča se učiniti sljedeće (Székely i Nagy, 2011):

- redovito ažurirajte informacije o svojoj organizaciji na web stranici, društvenim medijima ili drugim platformama koje koristite za dopiranje do mladih ljudi;
- dok stvarate sadržaj, stvarajte raznolik sadržaj i uključite različite vrste medija, kao što su tekst, fotografija, video, audio i drugi; razmislite o ključnim porukama koje šaljete i kako su oblikovane;
- pružite priliku vašoj ciljnoj skupini, u ovom slučaju mladima (osobito mladim imigrantima) da komentiraju, dijele i daju povratne informacije – mogućnost izražavanja i davanja mišljenja je vrlo važna; stoga komunicirajte sa svojom publikom i redovito tražite povratne informacije;
- budite dostupni: za organizacije, posebno za osobe koje rade s mladima, važno je da su dostupni: na svaku poruku trebate odgovoriti što je prije moguće, najkasnije u roku od 24 sata (Székely i Nagy, 2011).

Imajte na umu da se osobe koje rade s mladima trebaju baviti potrebama digitalne pismenosti mladih i da je uloga rada s mladima pokušati organizirati smislene aktivnosti i prilike koje bi se mogle prenijeti u svakodnevni život mladih (Pawluczuk, Hall, Webster i Smith, 2019).

Uloga osobe koja radi s mladima je osnažiti mlade ljude da postanu aktivni u svojim lokalnim zajednicama i oblikuju svoju budućnost i društvo općenito (Sapin, 2013). To je posebno važno za osobe koje rade s mladima, pa ih treba opremiti odgovarajućom obukom, na temelju njihovih potreba i već usvojenih vještina u tom području.

Valja napomenuti kako se digitalna pismenost i kreativnost smatraju važnim vještinama za budućnost i zbog toga su dostupna nova sredstva. Primjerice, program Erasmus+ stavlja fokus na digitalni dio života mladih i to je horizontalni prioritet u novom Programskom razdoblju. Važnost digitalne pismenosti i sigurnog korištenja digitalnih alata pokazala se i stvaranjem Savjetodavnog odbora za digitalnu transformaciju od strane *SALTO Participation and Information*, čiji je cilj bolje oblikovati digitalnu transformaciju u području mladih. (SALTO PI, 2021.). Program Erasmus+ također pruža mogućnosti mobilnosti osoba koje rade s mladima, koje uključuju projekte promatranja posla, sudjelovanje u obukama, radionicama i drugim aktivnostima, a organizacije bi se mogle prijaviti na njih kako bi razgovarale o aktualnim digitalnim potrebama.

Niže ćete moći pronaći relevantne potrebe za obukom osoba koje rade s mladima. Iako su se neke potrebe u međuvremenu možda promijenile, sve su još uvijek vrlo relevantne i važne za pokrivanje, jer će pomoći u stvaranju boljeg sustava u budućnosti.

Relevantne potrebe za obukom osoba koje rade s mladima, na temelju "Principa za razvoj digitalnog rada s mladima od strane osoba koje rade s mladima" (Europska komisija, 2017)

Praksa

- Planirajte i provedite digitalni rad s mladima u skladu s ciljevima rada s mladima te potrebama i željama mladih; ne zaboravite integrirati digitalne aktivnosti u svoju redovitu ponudu;
- Koristeći inovativne pristupe, prezentirajte mladima s kojima radite aktivnosti, alate i metode digitalnog rada s mladima; predstavite ih kao priliku da mladi steknu nešto novo;
- Osnažite i olakšajte učenje temeljeno na istrazi i stvorite siguran prostor u kojem i mladi i osobe koje rade s mladima mogu istraživati, učiti i sudjelovati u rješavanju problema;
- Potaknite prijelaz od potrošača sadržaja u ulogu kreatora;
- Vodite računa o pravima mladih, dostupnosti, zapošljavanju i sigurnosti, posebno pri odabiru alata za provedbu aktivnosti;
- Prilikom planiranja aktivnosti uključite privlačnu evaluaciju;
- Predstavite i povećajte prepoznavanje utjecaja digitalnog rada s mladima.

Etika

- Promišljajte o digitalnom aspektu aktivnosti, dok prenosite svoje najbolje *online* prakse i procese donošenja odluka u digitalni format;
- Sačuvajte profesionalne granice i odnose;
- Aktivnosti se trebaju provoditi na način da osnažuju mlade i pomažu im obraniti i razumjeti svoja prava;
- Pružajte odgovarajuću podršku mladima kako bi preuzeli kontrolu u područjima tehnologije, digitalnih medija i digitalizacije općenito te uključili metode kritičkog mišljenja.



Profesionalni razvoj

- Potražite mogućnosti osposobljavanja i razvoja u cilju učenja i usavršavanja znanja u vještinama iz ovog područja;
- Budite pionir u izazivanju načina razmišljanja i doprinosu digitalno agilnoj kulturi unutar sektora;
- Aktivno učite od drugih osoba koje rade s mladima, u dijeljenju znanja i suradnji na međunarodnoj razini;
- Nije važno poznavati sve tehničke detalje i biti stručnjak u tom području; važnije je imati interes za ovo polje i otvoren način razmišljanja.

INNOVATION

Preporuke o temama osposobljavanja važnim za osobe koje rade s mladima i za provođenje aktivnosti *online* rada s mladima s imigrantima

Stručna skupina koju su činili istraživači, praktičari i kreatori politika na europskoj razini bavila se ulogom rada s mladima, posebice u području integracije mladih migranata. Oni su tijekom svog rada prepoznali glavna područja osposobljavanja za osobe koje rade s mladima (Giannaki et al., 2019):

- Tema različitih nacionalnih okvira vezanih za migracije i tražitelje azila, što uključuje poznavanje zakona, dionika i procedura;
- Vještine vezane za zagovaranje, posebno u vezi s pravima migranata;
- Poznavanje međunarodnog okvira ljudskih prava;
- Kompetencije važne za sudjelovanje i uključivanje u međureligijski i interkulturalni dijalog, uključujući vještine osvještavanja i komunikacije;
- Korištenje društvenih medija i osnova digitalnog rada s mladima;
- Provođenje projekata koji u sebi imaju jezgru različitosti i interseksionalnosti;
- Posjedovanje vještine i sposobnosti za rad s mladim migrantima i njihovog osnaživanja kako bi postali vršnjački edukatori u radu s mladima i uzori drugim mladim ljudima;
- Kompetencija za razvoj i primjenu neformalnih i informalnih metoda u području jezika i komunikacijskih vještina;
- Vještine pružanja podrške za mentalno zdravlje i dobrobit; kao i sposobnost znati kad treba kontaktirati stručnjake iz zdravstvenog područja.

Iz tog razloga poziva se vlast na različitim razinama (lokalna, regionalna, nacionalna, europska) da učini sljedeće (Giannaki et al., 2019):

- Organiziranje aktivnosti osposobljavanja na svim razinama, a za temu koristite ranije navedena područja (npr. zagovaranje, okvir ljudskih prava, metodologija...).
- Redovito evaluirati i ažurirati mogućnosti osposobljavanja za osobe koje rade s mladima kako bi se mogli suočiti s novim izazovima i situacijama koje se pojavljuju;
- Biti proaktivan u informiranju o mogućim prilikama za učenje;

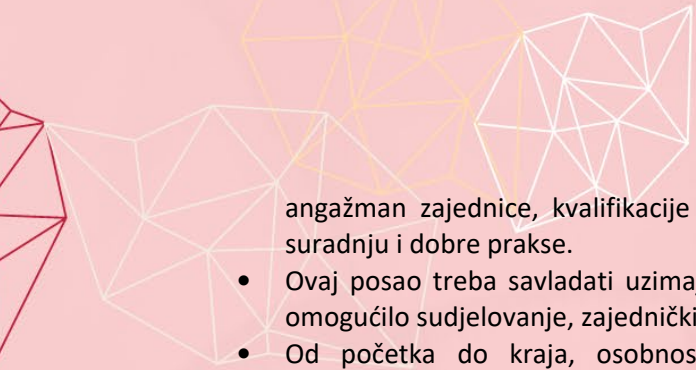
S druge strane, Ekspertna skupina pozvala je osobe koje rade s mladima i organizacije za mlade da također provode preporuke, a one uključuju:

- Tražiti mogućnosti osposobljavanja i koristiti već postojeće mogućnosti na različitim razinama;
- Podijeliti svoja iskustva s drugim praktičarima, umrežiti se i promišljati unutar sektora (Giannaki et al., 2019).

Uzimajući u obzir njihova mišljenja iznesena u *online* upitniku i izvješćima o dobroj praksi u sklopu projekta „Postanite dio projekta Europa“, osobe koje rade s mladima imaju tendenciju afirmirati sljedeće (Ribeiro i Palhares, 2018):

- Kako bi promovirali društvenu uključenost mladih migranata, izbjeglica i tražitelja azila (YMRA), osobe koje rade s mladima moraju tražiti veću podršku kako bi mogli pridonijeti dobrobiti, zapošljivosti i sigurnosti među tim mladim ljudima.
- To treba učiniti promicanjem i poticanjem aktivnog građanstva i osjećaja pripadnosti među YMRA-om, kroz razvoj društvenih mreža temeljenih na interkulturalno značajnim prilikama za učenje. Oni bi trebali imati za cilj otkrivanje i razvoj maksimalnog potencijala (izvući najbolje iz njih), uzimajući u obzir vlastita očekivanja, doprinose i životne ciljeve.
- Takve prilike za učenje trebaju se graditi na temelju informalnog učenja i interkulturalnog znanja i unakrsnog rada. Treba razvijati vještine i sposobnosti; osmišljavati politike; slijediti aktivno slušanje, aktivno sudjelovanje, aktivno dijeljenje; treba diferencirati iskustva,





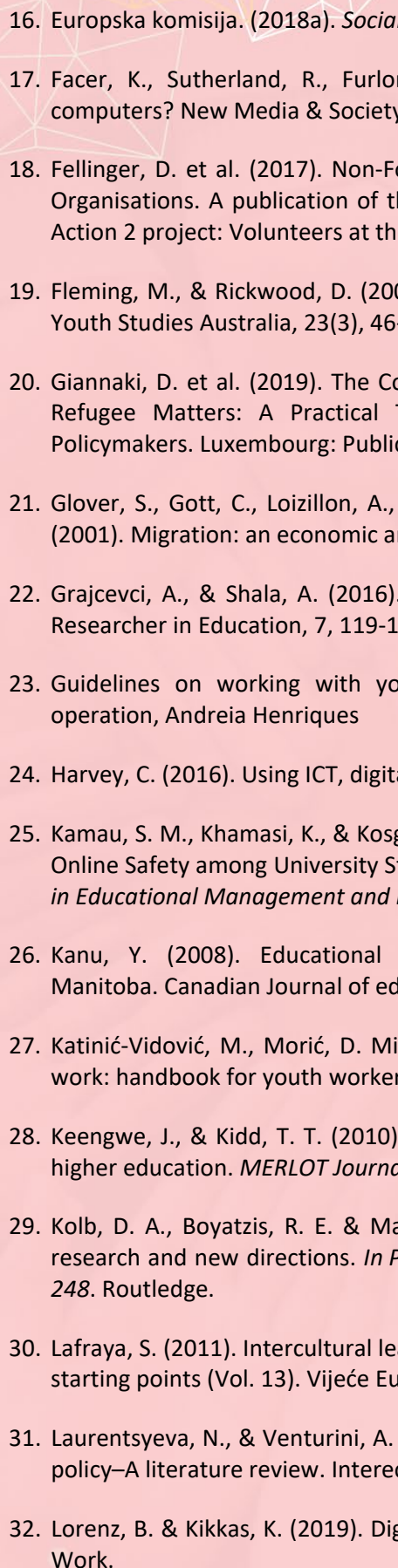
angažman zajednice, kvalifikacije i validaciju istih; treba razvijati komunikaciju, projektnu suradnju i dobre prakse.

- Ovaj posao treba savladati uzimajući u obzir potrebu da se poveća mogućnost kako bi se omogućilo sudjelovanje, zajednički rad, gradnja odnosa i kontakt s drugima.
- Od početka do kraja, osobnost osoba koje rade s mladima i njihova sposobnost personalizacije, prilagodbe i obnavljanja na svakom koraku, čini razliku.



Literatura

1. Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of refugee studies*, 21(2), 166-191.
2. Alexander, M. W., Truell, A. D., & Zhao, J. J. (2012). Expected advantages and disadvantages of online learning: Perceptions from college students who have not taken online courses. *Issues in Information Systems*, 13(2), 193-200.
3. Alshamrani, M. (2019). *An investigation of the advantages and disadvantages of online education* [neobjavljena doktorska dizertacija]. Auckland University of Technology.
4. Appana, S. (2008). A review of benefits and limitations of online learning in the context of the student, the instructor and the tenured faculty. *International Journal on E-learning*, 7(1), 5-22.
5. Bartolic-Zlomislic, S., & Bates, A. (1999). Investing in on-line learning: Potential benefits and limitations. *Canadian Journal of Communication*, 24(3), 349-366.
6. Berry, J. W., Phinney, J. S., Sam, D. L., & Vedder, P. (2006). Immigrant youth: Acculturation, identity and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 55, 303-332.
7. British Columbia Institute of Technology. (2003). *The online learning environment*. <https://www.bcit.ca/files/distance/pdf/bcitonlinelearning.pdf>, pristupljeno: 16. studenog, 2021.
8. Carter-Thuillier, B., López-Pastor, V., Gallardo-Fuentes, F., & Carter-Beltran, J. (2018). Immigration and social inclusion: Possibilities from school and sports. *Immigration and Development*, 57-74.
9. Castaño-Muñoz, J., Colucci, E., & Smidt, H. (2018). Free digital learning for inclusion of migrants and refugees in Europe: A qualitative analysis of three types of learning purposes. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(2).
10. Davies, T., & Cranston, P. (2008). Youth work and social networking. *Interim Report, The National Youth Agency: Leicester, UK*.
11. DESA, U. (2016). Identifying social inclusion and exclusion. Report on the World Social Situation 2016: Leaving no one Behind: The Imperative of Inclusive Development.
12. Verke, DigitalYouthWork.eu (2021). Tips for online Youth Work. <https://www.digitalyouthwork.eu/tips-for-online-youth-work-when-youth-centres-are-closed/>, pristupljeno: 16. studenog, 2021.
13. Ecommerce Marketing and Strategy. (n.d.). *What is a social media campaign? How to increase social sales*. <https://www.bigcommerce.com/ecommmerce-answers/what-is-a-social-media-campaign/>, pristupljeno: 15. studenog, 2021.
14. Europska komisija. (2017). *European Guidelines for Digital Youth Work*. Scotland: Europska komisija.
15. Europska komisija. (2018). *Developing digital youth work. Policy recommendations, training needs, and good practice examples*. Brussels: Europska komisija.

- 
16. Europska komisija. (2018a). *Social Media: The Basics for Youth Work*. YouthLink Scotland.
 17. Facer, K., Sutherland, R., Furlong, R., & Furlong, J. (2001). What's the point of using computers? *New Media & Society*, 3(2), 199-219.
 18. Fellingner, D. et al. (2017). *Non-Formal Learning Handbook for Volunteers and Volunteering Organisations*. A publication of the ICYE International Office Produced in the Erasmus+ Key Action 2 project: Volunteers at the Interface between Formal and Non-Formal Education.
 19. Fleming, M., & Rickwood, D. (2004). Teens in cyberspace: Do they encounter friend or foe? *Youth Studies Australia*, 23(3), 46-52.
 20. Giannaki, D. et al. (2019). *The Contribution of Youth Work in the Context of Migration and Refugee Matters: A Practical Toolbox for Youth Workers and Recommendations for Policymakers*. Luxembourg: Publications Office of the European Union
 21. Glover, S., Gott, C., Loizillon, A., Portes, J., Price, R., Spencer, S., Srinivasan, V. & Willis, C. (2001). *Migration: an economic and social analysis*.
 22. Grajcevcic, A., & Shala, A. (2016). Formal and non-formal education in the new era. *Action Researcher in Education*, 7, 119-130.
 23. *Guidelines on working with young refugees and migrants Fostering cross-sectoral co-operation*, Andreia Henriques
 24. Harvey, C. (2016). Using ICT, digital and social media in youth work. *Screenagers Inter*.
 25. Kamau, S. M., Khamasi, K., & Kosgey, M. K. (2016). Interrogating Social Media Netiquette and Online Safety among University Students from Assorted Disciplines. *Journal of African Studies in Educational Management and Leadership*, 7(1), 61-81.
 26. Kanu, Y. (2008). Educational Needs and Barriers for African Refugee Students in Manitoba. *Canadian Journal of education*, 31(4), 915-940.
 27. Katinić-Vidović, M., Morić, D. Mičijević, N. (2019). *How to develop online courses in youth work: handbook for youth workers*. Centre for modern living competences. Serbia.
 28. Keengwe, J., & Kidd, T. T. (2010). Towards best practices in online learning and teaching in higher education. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 6(2), 533-541.
 29. Kolb, D. A., Boyatzis, R. E. & Mainemelis, C. (2014). *Experiential learning theory: Previous research and new directions*. In *Perspectives on thinking, learning, and cognitive styles*, 227-248. Routledge.
 30. Lafraya, S. (2011). *Intercultural learning in non-formal education: theoretical frameworks and starting points (Vol. 13)*. Vijeće Europe.
 31. Laurentsyeva, N., & Venturini, A. (2017). The social integration of immigrants and the role of policy—A literature review. *Intereconomics*, 52(5), 285-292.
 32. Lorenz, B. & Kikkas, K. (2019). *Digital literacy in information society. Digitalisation And Youth Work*.



33. Martin, F., & Bolliger, D. U. (2018). Engagement matters: Student perceptions on the importance of engagement strategies in the online learning environment. *Online Learning*, 22(1), 205-222.
34. Martin, F., Gezer, T., & Wang, C. (2019). Educators' perceptions of student digital citizenship practices. *Computers in the Schools*, 36(4), 238-254.
35. Mesch, G. S. (2009). Parental mediation, online activities, and cyberbullying. *CyberPsychology & Behavior*, 12(4), 387-393.
36. Mesch, G. S. (2009a). The Internet and youth culture. *The Hedgehog Review*, 11(1), 50-60.
37. Michigan Virtual Learning Research Institute. (2020). *Creating A Supportive Learning Environment For Online Students: Communication Is Key*. <https://michiganvirtual.org/blog/creating-a-supportive-learning-environment-for-online-students-communication-is-key/>, pristupljeno: 16. studenog, 2021.
38. Millán-Franco, M., Gómez-Jacinto, L., Hombrados-Mendieta, I., González-Castro, F., & García-Cid, A. (2019). The effect of length of residence and geographical origin on the social inclusion of immigrants. *Psychosocial Intervention*, 28(3), 119-130.
39. Miller, B. (2016). Can I use this app or website for my class? What to know about instructing teachers and students on digital citizenship, digital footprints, and cybersafety. *Knowledge Quest*, 44(4), 22-29.
40. Moore, M. J. (1993). Three types of interaction. In K. Harry, M. John, & D. Keegan (Eds.), *Distance education theory* (pp. 19–24). New York: Routledge.
41. Morić, D., Gospodnetić, F. (2014) "Youth and Media in Croatia". Forum for Freedom in Education. Zagreb
42. Mumford, A., & Honey, P. (1992). Questions and answers on learning styles questionnaire. *Industrial and Commercial Training*.
43. Oncu, S., & Cakir, H. (2011). Research in online learning environments: Priorities and methodologies. *Computers & Education*, 57(1), 1098-1108.
44. Park, S., Kim, E. M., & Na, E. Y. (2015). Online activities, digital media literacy, and networked individualism of Korean youth. *Youth & Society*, 47(6), 829-849.
45. Park, S., Na, E. Y., & Kim, E. M. (2014). The relationship between online activities, netiquette and cyberbullying. *Children and youth services review*, 42, 74-81.
46. Pawluczuk, A., Hall, H., Webster, G., & Smith, C. (2019). Digital youth work: youth workers' balancing act between digital innovation and digital literacy insecurity.
47. Pawluczuk, A., Webster, G., Smith, C., & Hall, H. (2019). The social impact of digital youth work: what are We looking for?. *Media and Communication*, 7(2), 59-68.
48. Plan International (n.d.) How to build a social media campaign. <https://plan-international.org/girs-get-equal/how-build-social-media-campaign>, pristupljeno: 15. studenog, 2021.



49. Ribeiro, A. & Palhares, J. (2018). Becoming a part of Europe project. How youth work can support young migrants, refugees and asylum seekers. European level research
50. Rovai, A. P. (2000). Online and traditional assessments: what is the difference?. *The Internet and higher education*, 3(3), 141-151.
51. SALTO Participation and Information (2021). SALTO PI Initiates a Digital Transformation Advisory Board. <https://participationpool.eu/2021/08/24/salto-pi-initiates-a-digital-transformation-advisory-board/>, pristupljeno: 12. studenog, 2021.
52. Sampasa-Kanyinga, H. & Hamilton, H. A. (2015). Social networking sites and mental health problems in adolescents: The mediating role of cyberbullying victimization. *European psychiatry*, 30(8), 1021-1027.
53. Sapin, K. (2013). Essential skills for youth work practice. London: Sage.
54. Segal, U. A., & Mayadas, N. S. (2005). Assessment of issues facing immigrant and refugee families. *Child welfare*, 84(5).
55. Shenfield, T. (2017). Understanding The Challenges Faced By Immigrant Children. <https://www.psy-ed.com/wpblog/challenges-faced-by-immigrant-children/>, pristupljeno: 11. studenog, 2021.
56. Sinisalo-Juha, E., & Timonen, P. (2011). Definition and theory of web-based youth work. Charged up and online: Advances in youth work. Helsinki, Finland: *The Finnish Youth Research Association/Network, Humak University of Applied Sciences, Helsinki City Youth Department*.
57. Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376–385.
58. Stodolska, M. (2008). Adaptation problems among adolescent immigrants from Korea, Mexico and Poland. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 6(2), 197-229.
59. Székely, L., & Nagy, Á. (2011). Online youth work and eYouth—A guide to the world of the digital natives. *Children and Youth Services Review*, 33(11), 2186-2197.
60. Taylor, R. (2002). Pros and cons of online learning – A faculty perspective. *Journal of European Industrial Training*, 26(1), 24-37.
61. Third, A., Forrest-Lawrence, P., & Collier, A. (2014). Addressing the Cyber Safety Challenge: from risk to resilience.
62. Tomlinson, F., & Egan, S. (2002). From marginalization to (dis) empowerment: Organizing training and employment services for refugees. *Human Relations*, 55(8), 1019-1043.
63. Tsai, S., & Machado, P. (2002). E-Learning Basics: Essay: E-learning, online learning, web-based learning, or distance learning: unveiling the ambiguity in current terminology. *eLearn*, 2002(7), 3.



64. Watch, S. (2018). *Role of non-formal education in migrant children inclusion: links with schools*. https://www.sirius-migrationeducation.org/wp-content/uploads/2018/11/SIRIUS-Watch_Full-report-1.pdf, pristupljeno: 13. studenog, 2021.
65. Waters, J. (2012). Thought-Leaders in Asynchronous Online Learning Environments. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 16(1), 19-34.
66. Williams, C. L., & Berry, J. W. (1991). Primary prevention of acculturative stress among refugees: Application of psychological theory and practice. *American Psychologist*, 46, 632-641.
67. Winterer, S. (2021). *What Is A Social Media Campaign?*. <https://www.digitallogic.co/blog/what-is-a-social-media-campaign/>, pristupljeno: 15. studenog, 2021.
68. Xin, M., Xing, J., Pengfei, W., Houru, L., Mengcheng, W., & Hong, Z. (2018). Online activities, prevalence of Internet addiction and risk factors related to family and school among adolescents in China. *Addictive Behaviors Reports*, 7, 14-18.
69. Zhang, X. H. (2010). *An Exploration of Student Teachers Interaction with On-line Activities, and Their Influence on Their Teaching Topics Such as Netiquette and Cyber-bullying: An Australian and Chinese Study*. Griffith University.

