

E-Bonton

*Priručnik za ponašanje tokom
online aktivnosti*



www.proni.ba

Siječanj 2021.



www.proni.ba

PRONI Center for Youth Development
Hadži Vasvije Zejčirović 5
76100 Brcko District BiH
Tel/Fax: 0038749217695
E-mail: info@pronib.ba
www.proni.ba

„E – bonton“

Priručnik za ponašanje tokom online aktivnosti

Autori:

Iva Ivanković i Adina Halilović

Siječanj 2021

Sadržaj

Online komunikacija	4
1. Online radionice i webinar i	6
1.1. Što organizator online edukacije (radionica, webinar, predavanje, seminar) očekuje od sudionika?	6
1.2. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama?	9
1.2.1. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama od drugih učesnika:.....	9
1.2.2. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama od voditelja:	9
1.3. Pravila koja se odnose na organizatore i učesnike:	10
2. Online sastanci.....	12
2.1. Interni sastanci	12
2.2. Eksterni sastanci.....	12
2.3. Preporuke koje olakšavaju tijekom sastanka	13
3. Online intervju	14
3.1. Što poslodavac očekuje od ponašanja budućeg zaposlenika tokom online intervjuu?	14
4. Bonton u pisanoj komunikaciji (email, chat)	16
4.1. Savjeti za bonton u digitalnoj pisanoj komunikaciji:.....	17
ZAKLJUČAK.....	19
Literatura:.....	20

UVOD

Šta je bonton? Riječ „bonton“ u prijevodu s francuskog jezika znači „dobar ton“. Čemu služi bonton? Bonton označava pravila lijepog i pristojnog ponašanja u svakodnevnom životu. To su pitanja koja smo postavljali tokom prethodnih godina i na koja smo tražili odgovore. Poznato nam je da ne postoji univerzalni bonton (set pravila ponašanja) koji možemo primjeniti na svakom području, jer se bonton u velikoj mjeri zasniva na tradiciji nekog područja. Danas, kao i nekada, lijepi maniri sluše da čovjek bude prihvaćen, da se sam ne isključi iz društva, da ostvari zajednicu sa drugima a da ipak zadrži odgovarajuću distancu.

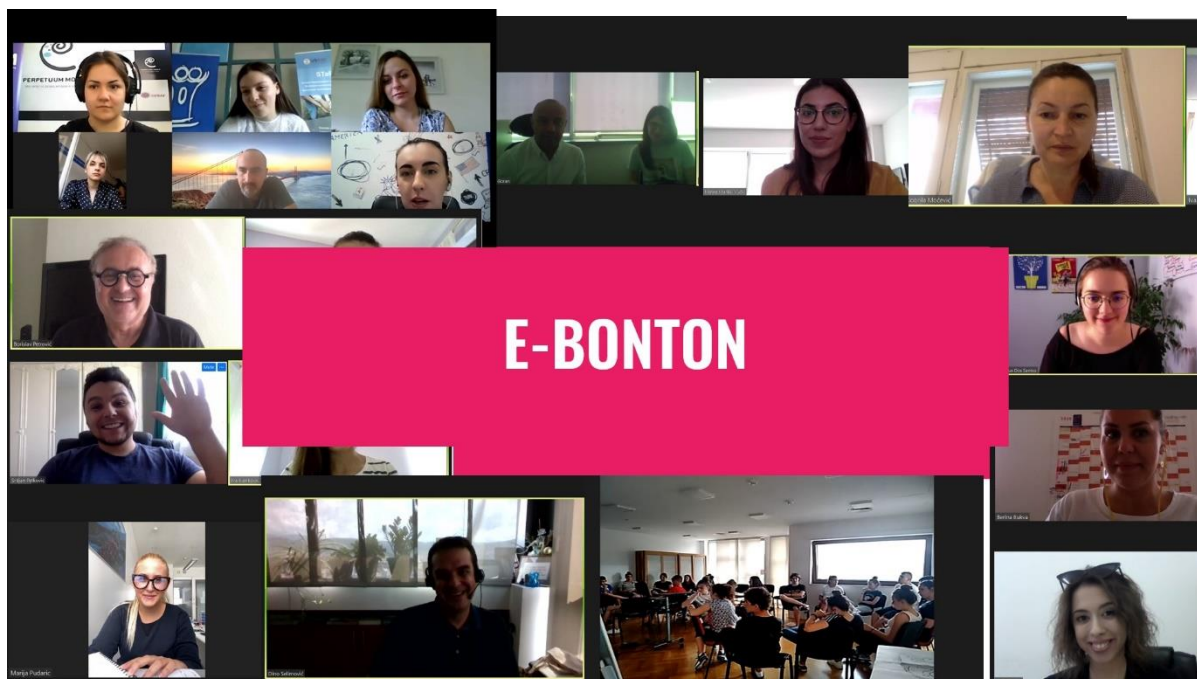
Sa razvojem interneta i novih tehnologija razvila se i potreba prikladnog i pristojnog ponašanja prilikom online komunikacije, što je razlog nastanka ove publikacije. Vještine „online“ komunikacije u 21. stoljeću, od krucijalnog su značaja bez obzira čime se bavili ili kojoj dobnoj skupini pripadali. S obzirom da svi rade od kuće i koriste virtualni svijet za rad, učenje i interakciju, važnije je nego ikad prije da budeme svjesni na koji način vodimo ili učestvujemo u online komunikaciji.

Generalno se primjenjuje pravilo da ono što nije prikladno „offline“ nije prikladno ni „online“ Online prostor, baš kao i onaj fizički, trebao bi biti siguran prostor u kojem bi se svi osjećali ugodno da dijele ideje.

S ciljem kreiranja ovog priručnika, u periodu od marta do oktobra 2020 obavili smo 15 online sastanaka na temu online komunikacije na kojima su učestvovali 21 predstavnik/ica (kompanija iz različitih sfera poslovanja, nevladinih i mrežnih organizacija, institucija i ambasada) i 2 radionice na temu online komunikacije na kojima je učestvovalo 29 mladih širom BiH. Prikupljene informacije, zasnovane na iskustvima naših sagovornika/ica, uvrštene su u sadžaj ovog priručnika. Svim našim sagovornicima/cama se želimo zahvaliti na doprinosu.

Pored iskustva naših sagovornika/ica, priručnik se u velikoj mjeri temelji na iskustvu omladinskih radnika i radnica PRONI Centra širom BiH koji su u navedenom periodu pripremili i implementirali oko 200 online aktivnosti gdje smo imali oko 700 učesnika. Naše iskustvo i te brojke rastu jer smo nastavili sa organizovanjem online aktivnosti do kraja godine.

Sadržaj i preporuke u ovom priručniku namijenjeni su mladima ljudima i svim korisnicima online prostora, prilikom implementacije i učestvovanja u edukativnim online aktivnostima.



Online komunikacija

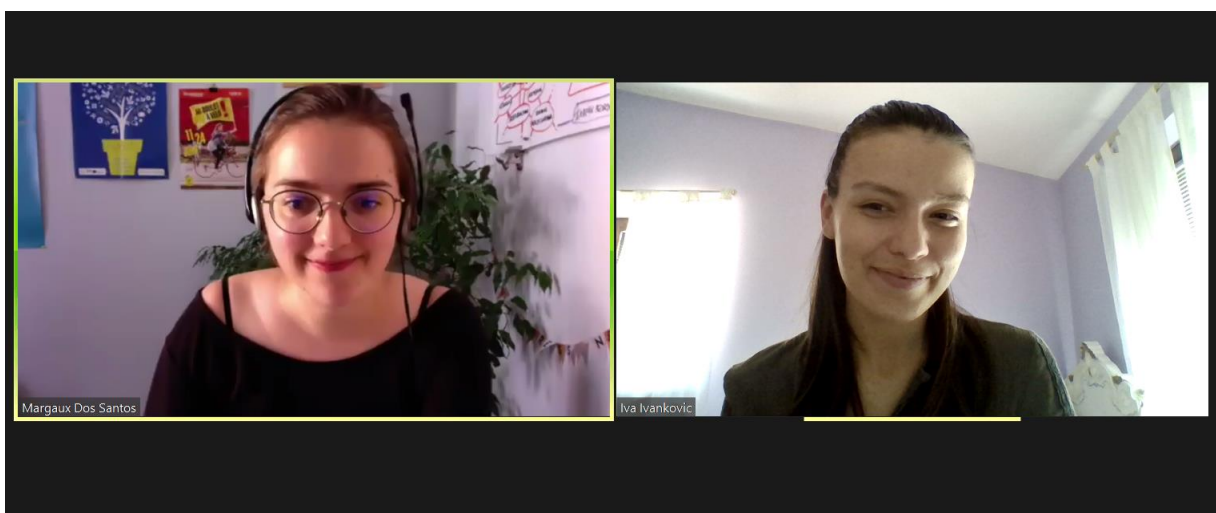
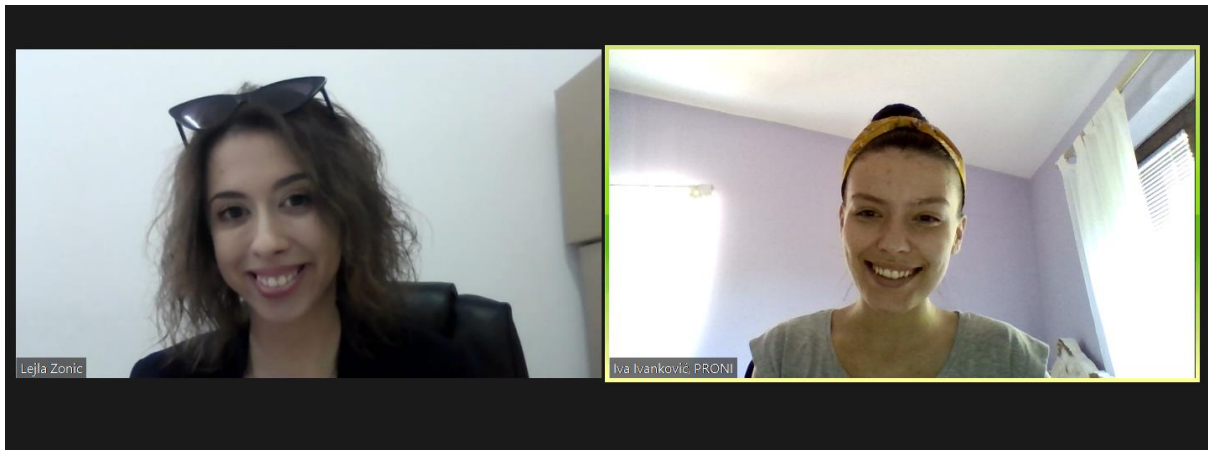
U online prostoru, kao i u offline komunikaciji, praksa je razvila neka pravila komuniciranja kako bi izbjegli ili spriječili nesporazume i konflikte, te kako bi se poruka i informacija prenijela jednostavno i učinkovito. Da bismo ta pravila primjenili, važno je definisati ih i objasniti na šta se odnose.

„Pri formulaciji bontona mi smo ranjivi na otvorenom prostoru. Druga stvar, mi nikad ne znamo šta se dešava s druge strane. Hoće li te netko slikati, stavljati rogove, uši ili bilo šta drugo pa to objaviti. Zaključci naših webinarara je da trebamo stvarno voditi neke edukaciju o uzornom ponašanju i poštovanju u online prostoru.“ Zerina Mandžo iz IT Girls.

Kad govorimo o različitim kanalima i različitim svrhama njihove upotrebe, online komunikaciju možemo ugrubo podijeliti na privatnu i poslovnu iako se te granice jako često preklapaju. Poslovna online komunikacija prilikom implementacije i učestvovanja u edukativnim online aktivnostima je fokus ovog priručnika. U daljem tekstu izdvojili smo

nekoliko uputa, podijeljenih u kategorije, koje smo prepoznali kao bitne i široko primjenjive u online komunikaciji.

Primjenom ovih uputa, smatramo da će svaka osoba, ostaviti dojam obrazovanog korisnika s visokom razinom kulture u online okruženju. Djelovat ćete profesionalno i odgovorno, te spriječiti šumove u komunikaciji.



1. Online radionice i webinar

1.1. Što organizator online edukacije (radionica, webinar, predavanje, seminar) očekuje od sudionika?

- Postavke vašeg mikrofona i zvuka;

Većina naših sagovornika smatra da je pristojno isključiti mikrofona na početku aktivnosti, pogotovo kada je više od 5 ljudi na radionici ili webinaru. Mikrofonija ili pozadinski zvukovi mogu ometati komunikaciju ostalih učesnika/ica i fascilitatora/govornika prilikom njegovog/nog izlaganja. Ukoliko vi ne izlažete, nema te nikakvu korist od upaljenog mikrofona, a druge učesnike/ice baš i ne zanimaju vaši pozadinski zvukovi jer učestvuju u online aktivnosti iz drugog razloga.



Ukoliko se ne slažete s navedenim, prisjetite se situacije kada ste vi imali prezentaciju offline, a u pozadini neki učesnici su glasno razgovarali ili se smijali, te na taj način ometali vaše izlaganje i pažnju drugih učesnika. Kako ste se tada osjećali?

Savjet za bolju komunikaciju: Svako izlaganje ili obračanje završite s rečenicama poput "To je sve." ili "Gotov sam, hvala!", a zatim isključite mikrofona da biste potvrdili da ste gotovi. Na taj način

će facilitator i ostali učesnici biti sigurni da ste završili i neće se dogoditi prekidanje ili upadanje u riječ što nije prema bontonu.

Savjet: U zavisnosti od kvalitete uređaja preko kojeg ste spojeni, može se dogoditi da mikrofona ne radi ili da dodatno proizvodi neki zvuk koji ometa komunikaciju i učesnici vas ne mogu

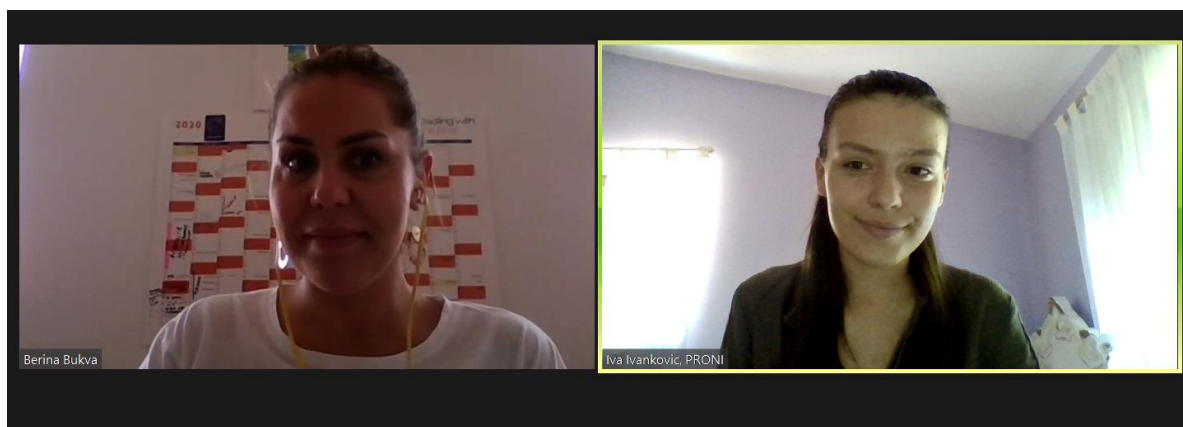
razumijeti ili čuti kada govorite. U tom slučaju, facilitatoru/organizatoru direktno najavite da imate smetnje tog tipa i da umjesto zvuka možete koristiti chat za diskusiju i aktivno učešće. Najbolja opcija u tom slučaju je koristiti drugi uređaj koji vam omogućava ne smetano učešće, ali ukoliko niste u mogućnosti, svaki organizator će razumijet ukoliko ih na vrijeme obavijestite i objasnite situaciju. Ipak, bitno je da imate volju da učestvujete i nadograđujete svoje znanje.

- **Video kamera i Internet**



Organizatori online edukacija s kojima smo razgovarali istakli su potrebu za uključenom kamerom u cilju ostvarivanja neverbalne komunikacije i ugodnijeg rada. Prilikom offline aktivnosti facilitatoru bi bilo jako neugodno da ima izlaganje pred učesnicima koji su okrenuti leđima, te na taj način nije moguće uspostaviti kontakt očima ili pratiti neverbalnu komunikaciju.

Smatramo da s ugašenim kamerama možemo napraviti paralelu i time komentar naše sagovornice najbolje opisuje situaciju: „*Ne paljenje kamere budi maštu kod sugovornika.*“ – Berina Bukva, RYCO.



Savjet: Ako je vaš Internet nije dovoljno jak da podržava upotrebu vaše web kamere, možete je isključiti. Bitno je da javite predavaču u funkciji chata ili mu unaprijed pošaljite email kako ćete se pridružiti samo putem zvuka.

Bitan savjet: Ukoliko je potrebno da sudionik odgovori na poziv ili obavi nešto hitno tijekom online aktivnosti, pristojno je isključiti kameru i obavijestiti organizatora (chat ili email) koliko dugo ćete biti odsutni. Neprofesionalno je, ukoliko vas voditelj prozove za izlaganje, a vi ni usmeno ni pismeno ne odgovarate.

Činjenica: Kod većine platformi za online aktivnosti organizator ima mogućnost da ugasi mikrofon učesniku ukoliko uoči pozadinski buku koja nema veze s edukacijom. Većina organizatora to neće uraditi i zamolit će učesnika da sam to uradi. Ukoliko to prijeđe određenu granicu toleriranja, organizator će vam ugasi mikrofon. Nemojte biti iznenađeni.

- Upravljanje vremenom i tehnička proba



Tokom grupni offline aktivnosti, prvo pravilo oko kojeg se grupa uvijek složi je da ne kasnimo. Isto pravilo važi i tokom online aktivnosti. Kada kasnimo, naročito neopravdano, ostavljamo utisak neodgovornosti i iskazujemo ne poštovanje prema organizatorima. Napomena da se povežete na radionicu par minuta prije početka aktivnosti kako bi testirali aplikaciju preko koje učestvujete i otklonili tehničke poteškoće

uz pomoć organizatora, naći ćete u email-u organizatora zajedno s linkom za povezivanje. Pravilo da poštujemo najavljenju dužinu trajanja aktivnosti, čime organizator izražava poštovanje prema izdvojenom vremenu učesnika, se prenosi i na online aktivnosti.

1.2. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama?

Tijekom radionica „Upristoji se“ u kojima je učestvovalo 29 mladih osoba, primjetili smo veću opuštenost tokom online aktivnosti.

1.2.1. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama od drugih učesnika:

- Ono što su istakli kao nepristojno ponašanje je govor mržnje. Smatraju da nije kulturno vrijeđati nekoga u chatu te bi se obratili toj osobi koja vrijeđa i poduzeli akciju da se to spriječi.
- Smatraju da je dio lijepog ponašanja na online radionicama i webinarima pričekati red za govor. Da se olakša komunikacija, koriste alat za podizanje ruke ili napišu u chat. Na taj način ne upadaju jedni drugima u riječ.
- Što se tiče konzumacije hrane ili cigareta, ne smatraju ometajućim. Istakli su da je bitno ugasiti mikrofon i video prilikom jela ili pušenja, kako ne bi ometali ostale učesnike.
- Dress code ne smatraju posebno važnim i nisu imali neku neugodnu situaciju za podijeliti.
- Lijepim ponašanjem na online aktivnostima smatraju ugašen mikrofon i mogućnost da koriste ostale alate na aplikaciji, koja im olakšava interaktivnu komunikaciju.

1.2.2. Što mladi smatraju da je pristojno na radionicama od voditelja:

- Mladi sudionici na digitalnim aktivnostima smatraju da voditelj aktivnosti treba imati uvijek upaljenu kameru i mikrofon.
- Pristojnim bi bilo da imaju mirno okruženje ukoliko je moguće radi profesionalnijeg rada i boljeg razumijevanja.
- Smatraju da dress code nije potreban i „*ako voditelj želi nositi pidžamu tijekom online aktivnosti, to mi je ok ukoliko i mi možemo da nosimo*“, izjavila je mlada osoba tijekom radionice.

1.3. Pravila koja se odnose na organizatore i učesnike:

- **Pravila grupe;**

Praksa u organizaciji na online aktivnostima nam je pokazala da su „pravila grupe“ potrebna i u online prostoru prilikom implementacije radionica, sastanka, treninga, i seminara. U pravila grupe za online aktivnosti uvrštavamo sva tehnička pravila koja su nam potrebna za nesmetanu implementaciju (koja smo obradili u ovom priručniku) i njima dodajemo pravila koja se tiču grupnog/timskog rada. Taj dio učesnici mogu kreirati i tako kompletirati pravila rada za tu aktivnost.

- **Dress code;**



Što se tiče odjevanja, većina organizatora ne traže određeni dress code. Bitno im je da su sudionici pristojno obučeni (business casual). Nije pristojno nositi potkošulju, pidžamu ili biti samo u donjem rublju. Kad smo kući svi želimo nositi udobnu odjeću, ali nikad nismo sigurno u potpunosti šta će se tražiti od nas tokom aktivnosti. Možda ćemo morati ustati i napraviti neki pokret, i ne želimo si priuštiti neku

neugodnu situaciju ako nismo pristojno odjeveni. Isto se odnosi i na organizatora.

***Savjet:** Spremite se kao da učestvujete na aktivnost koja je na terenu.

Primjer toga je prof. dr. sc. Borislav Petrović koji je istaknuo jedno zanimljivo gledište na odjevanje: „*Primjetio sam u prijavi da studentica kada položi moj ispit da je ona diplomirala. Ja sam povodom toga obukao košulju kao da sam u sali, pantalone, cipele, stavio parfem, sat i spremio se za online polaganje ispita. Očekujem i od svojih studenata da se sprema kao da smo uživo u prostoru. To predstavlja opću kulturu i protokol odijevanja na fakultetu, makar bilo u online prostoru.*“

- **Vaše okruženje / pozadina;**



Iako to nije uvijek moguće, pokušajte pronaći mirnu prostoriju u svom domu u kojoj ćete boraviti tokom aktivnosti. Postavite svoj radni prostor tamo gdje je ograničeno ili bez ometanja. Na primjer, ne želite sjediti u kuhinji ili

dnevnom boravku s članom kućanstva koja trči uokolo i stvara puno buke. Soba bez ometanja pomoći će vam da se bolje fokusirate na predavača/sagovornika.

Pozadina sudionika ili predavaća nije toliko bitna, ali ukoliko se može, pristojno bi bilo imati neku neutralnu statičnu pozadinu. Više osoba koje prolaze iza Vas može skrenuti pažnju sa same aktivnosti. Isto se odnosi na učesnike i predavaće.

- **Konzumiranje hrane/pića;**

Konzumiranje hrane tijekom online aktivnosti nije dopušteno i izražava ne poštovanje organizatora i ostalih sudionika. Konzumiranje napitaka se smatra pristojnim kao i kada su aktivnosti na terenu. Što se tiče konzumacija cigareta ili drugih opijata tijekom online aktivnosti smatra se kršenjem lijepog ponašanja.



2. Online sastanci

2.1. Interni sastanci

Interni sastanci su sastanci između kolega u jednom odjelu ili unutar tvrtke. Interna komunikacija odvija se unutar organizacije dok se eksterna odvija između organizacije i vanjskih stranki (Jadrić Mia, 2017.).

Prema sudionicima iz tvrtka i kompanija primjetili smo da je atmosfera puno opuštenija jer su kolege i prijatelji. Većina koje smo ispitali su rekli da nemaju točan stil odjevanja za online interne sastanke timova. Više se osnivaju na principu da osoba zna da treba biti pristojno obučena i da imaju na slobodu kakav stil to da bude.

Što se tiče konzumiranje hrane tijekom internog sastanka većina sugovornika smatra da nije pristojno. Iako postoje iznimke ukoliko je tim manji i osoba unaprijed to najavi da im je uredu. Ali na kraju su spomenuli da osobama se unaprijed najavi sastanak tako da može isplanirati kada mogu jesti svoj obrok i da nema potrebe da to bude usred sastanka. Ukoliko je to ne izbježno onda je pristojno ugasiti video i zvuk. Što se tiče konzumacije napitaka, prihvaćeno je kao i na terenu.

2.2. Eksterni sastanci

Eksterni sastanak je sastanak između organizacije/tvrtke i vanjske strane.

Kod eksternih sastanaka sugovornici za ovaj priručnik smatraju puno ozbiljnijim nego njihovi interni sastanci. Razlog tome je što cijelim principom rada i izgleda predstavljaju ime svoje organizacije ili tvrtke te je bitno paziti na određene stvari.

Stil odjevanja je buisness casual i vrlo im je bitan izgled kako odjeće tako i urednosti pozadine. Kako se unaprijed najavi i pripremi za taj sastanak, očekiva se da i osiguraju mirno okruženje za vrijeme sastanka bez pozadinskih zvukova.

Upaljene kamere smatraju lijepim ponašanjem i korektnost prema ostalima, dok da osobe paze da im je mikrofoni ugašeni dok druga osoba u tom trenutku priča. Tako je smanjuju šumovi i osigurava lakšu komunikaciju. Ukoliko je osobi internet loš, očekuje se da osoba to najavi na početku i može izgasiti kameru zbog istih razloga.

Nasprem internih sastanka, konzumacija hrane i cigareta je strogo neprimjerena i ne smatraju lijepim ponašanjem, a što se tiče konzumacija bezalkoholnih napitaka je primjereno kao što kad imaju sastanak na terenu.

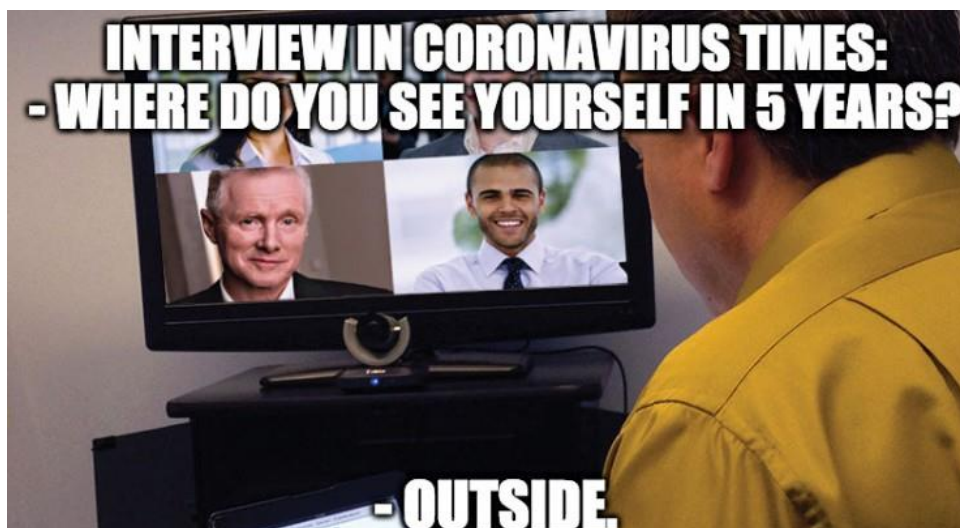
Većina su imali moderatora sastanka za lakšu komunikaciju i praćenje dnevnog reda tog sastanka. Smatraju kako korištenje opcija za podizanje ruke je primjereno i korisno za lakšu komunikaciju. Što više, potiču i naglašavaju tu funkciju na online sastancima.

2.3. Preporuke koje olakšavaju tijekom sastanka

- Čista pozadina, bez ljudi koji prolaze ili nešto što bi ometalo druge.
- Pravila koja će se spomenuti na početku sastanka koja bi olakšali tijekom komunikacije. Mogu se ticati agende, pravila komunikacije i kada netko može pitati za riječ i ostala pravila koja su potrebna za određeni sastanak.
- Upaljene kamere za bolju komunikaciju, izgašeni mikrofoni dok jedna osoba priča.
- Osigurati dobar internet i tehniku.
- Imati moderatora sastanka koji bi pratio podizanje ruke, chat, ostale govornike i tijekom teme sastanka.

3. Online intervju

Online intervju ili video intervju je u ovom segmentu priručnika razgovor za posao putem interneta. Poslodavac i kandidat za posao dogovore online intervju koji je sličan principu razgovora za posao na terenu.



3.1. Što poslodavac očekuje od ponašanja budućeg zaposlenika tokom online intervjuu?

Poslodavac ima određena očekivanja od budućeg zaposlenika bio intervju na terenu ili putem aplikacije.

„...Jednako kao i uživo, očekujem da osoba pokaže poštovanje prema tom sastanku, isto kao što ja trebam pokazati poštovanje kandidatu što je odvojio vrijeme za mene...“ Ana Bogdanović iz Intera Tehnološki Park.

Što se tiče online intervjuja većina savjetuje da se osoba priprema kao da ide na fizički na intervju. Dresscode je različit jer sve ovisi za koji opis posla ste se prijavili. Primjetili smo da u BiH ljudima je vrlo stalo do formalnog odjevanja, dok van Balkana je manje bitno jer su minimalistički odjeveni. Što se tiče tehničkog dijela smatraju pristojnim i obaveznim da bude kamera uključena a mikrofona na slobodu jer ovisi koliko se osoba nalazi na tom razgovoru.

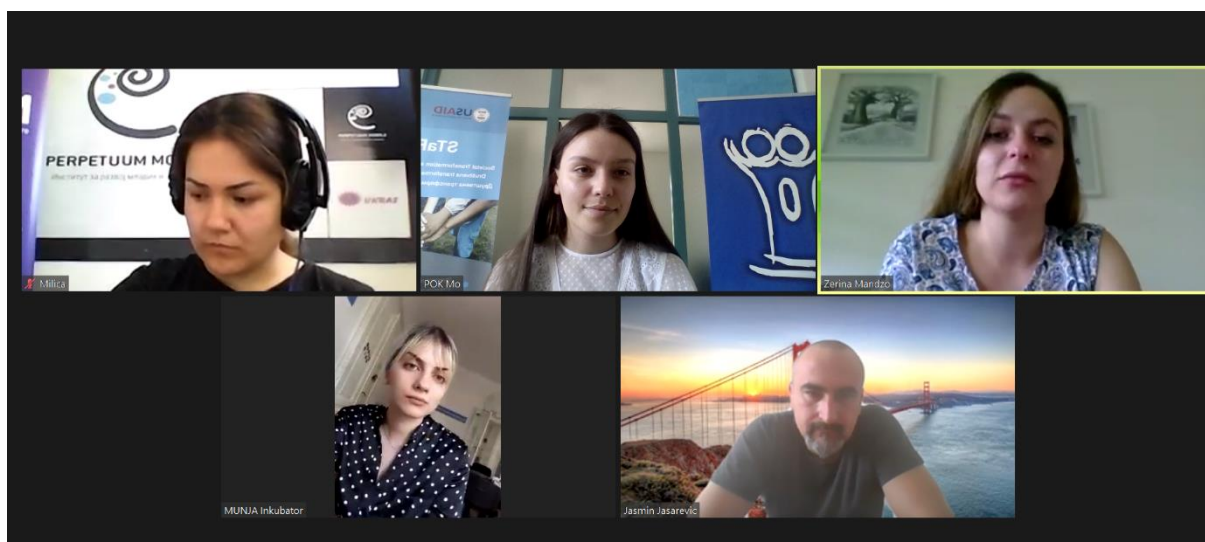
Ukoliko je tražena prezentacija, očekuje se od kandidata da pripremi prezentaciju za izlaganje. Također poslodavac očekuje da je kandidat provjerio tehničku ispravnost uređaja putem kojeg

se javlja na intervju, kako bi imali što manje poteškoća i prekida. Ovo je posebno naglašeno ako je područje zapošljavanja IT.

Konsumacija hrane i cigareta smatrat će se nepristojnim i neprofesionalnim.

Očekuju od kandidata za posao da pozadina iza njih bude biti statična, neutralna ili u skladu s poslom za koji je kandidat/kinja aplicirao.

Ono što su tri osobe iz sektora zapošljavanja istakle je da im je bitno osoba koja je se prijavila da se isto ponašaja u virtualnom i fizičkom svijetu, ta konsantnost da bude postojana. Smatraju dio lijepog ponašanja jer ne vide razlog kreiranja dvostruke vizije osobe koje žele zaposliti.



4. Bonton u pisanoj komunikaciji (email, chat)

- Sadržaj email-a:

Većina poslodavaca i predstavnika iz nevladinih organizacija su istakli da e-mail treba biti precizan u smislu navednih točnih informacija koje se traže. Struktura email-a treba da obuhvati: podatke o pošiljatelju (ime, prezime, funkcija, organizacija/kompanija, kontakt), informacija u okviru kojeg projekta/sektora je upit, email treba da ima konkretan naslov koji je povezan sa sadržajem email-a i kompletan tekst treba da je gramatički ispravan.

U eksternoj komunikaciji jako je bitno kome šaljemo email. Ukoliko je to uspostavljanje prvog kontakta na određenu temu onda email počinjemo s „Poštovani/a“, a ukoliko je nastavak komunikacije ili email namijenjen mladoj osobi ili kolegi/ci koju privatno poznajemo onda je primjereno početi s „Draga/i i ime osobe“.

- Naziv email-a:

Naziv email koji koristimo treba da sadrži naše ime i prezime i/ili mjesto/naziv kompanije/organizacije za koju radimo. Ne smatra se primjerenim da naslov email-a sadrži nadimke, vulgarne i nejsne nazive. Npr. malaplava@gmail.com je primjer naslova koji nije prihvatljiv.

- Period odgovaranja na email:

„Što se tiče načina odgovaranja na emailove, često se susrećem s tim da ljudi uopšte ne odgovore, vi ne znate da li su oni primili informaciju ili nisu. S toga smatram da bi bilo dobro napraviti smjernice online komunikacije.“ Direktor marketinga i komunikacije Dino Selimović iz Bosna Bank International d.d.

Većina poslodavaca smatra ili ima stavku u pravilniku organizacije/tvrtke da se na svaki email treba odgovoriti u roku od najviše 48h.

4.1. Savjeti za bonton u digitalnoj pisanoj komunikaciji:

- Spam:

Spam u pisanoj online komunikaciji nije primjeren niti kod email-a niti u grupnim diskusijama. Alat komunikacije namijenjen da se koristi samo za potrebe određenog projekta/sastanka nemojte zloupotrebiti i koristiti za lične prepiske, zezanciju ili dijeljene informacija koje nisu povezane za taj projekt/sastanak. Smatra se neprofesionalnim i možete naići na negodovanje kod drugih učesnika.

- Sarkazam:

Izaberite pravi ton. Budući da ovisimo o pisanoj riječi u online učenju, posebno je važno odabrati prave riječi kako bi drugi shvatili vaše značenje. Na primjer, sarkazam je teže otkriti kad pročitate riječi, a ne da ih čujete. Dok smo offline, komuniciramo uz pomoć izraza lica i gesta. Prenošnje iste poruke na mreži može se pokazati izazovnijim. To je posebno tačno kada je u pitanju sarkastičan humor, jer obično nije moguće prenijeti ton glasa kada se koristi tekst. Lagana šala u tekstu se može drugačije gledati. Morat ćete biti oprezni kako biste što jasnije razjasnili namjeru iza svojih riječi, zbog čega je sarkazam najčešće zabranjen.

- Gramatika:

Mnogi ljudi zaboravljaju na pravila koja vrijede za pisanje prilikom komunikacije na mreži. Međutim, pribjegavanje pravilnoj gramatici i interpunkciji može učiniti da poruka djeluje profesionalnije i promišljeno. Ne samo da čini Vaš tekst čitljivijim, već Vas može pripremiti za profesionalno pisanje koje biste mogli raditi u budućnosti. Razmislite šta biste sami željeli pročitati. Trebao bi biti lak za čitanje i razumljiv. Na taj ćete način uštedjeti dragocjeno vrijeme za nekoga tko čita vašu e-poštu, poruku, komentar ili post.

- Emotikoni:

Emotikoni su zamjena za neverbalnu komunikaciju koje u online komunikaciji nema. Koristite se njima da naznačite ton i stajalište, ali s mjerom. Najčešći su smajlići :-). Često služe za ublažavanje poruke koja napisana može izgledati mnogo oštrije, no ne pretjerujte.

- Velika slova:

Izbjegavajte korištenje velikih tiskanih slova jer u virtualnoj komunikaciji ona podrazumijevaju da ste ljuti te da na nekoga podižete glas ili VIČETE.

- Poštujmo se:

Kao i u offline bontonu, tako i u online neprimjereno je koristiti vulgarne izraze, psovati, vrijeđati ili biti nasilni prema drugim osobama u virtualnoj zajednici. Također paziti na rodno osjetljiv jezik kojeg je specifično istaknula Zerina Mandžo iz IT Girls: *„Želimo da uputimo mlade djevojčice za neke nove profesije, da kažemo i za vas ima mjesto za njih u IT svijetu. Da IT svijet je jako širok i stvarno nam je bitno da ona sebe ne nazove "muškim nazivom" nego da se nazove onako kako se i kaže.“*

ZAKLJUČAK

Želimo završiti ovaj priručnik riječima Dobrile Močević iz PRIME Communications:

“Kako se ponašaš na društvenim mrežama tako se ponašaj i na terenu jer je to na neki način tvoj javni nastup putem online društvenih mreža. Nisi više samo ti iza profila nego je i tvoj posao iza tvog profila te tako se trebaju osobe ponašati.”

Zahvaljujemo svim predstavnicima organizacija, tvrtka i grupama mladih koji su sudjelovali u ovom prikupljanju podataka za bolje razumijevanje pojma lijepog ponašanja u online svijetu. Također zahvaljujemo sudionicima koji su htjeli ostati anonimni. Svi ste bili jedan važan dio kreiranja ovog priručnika jer zbog Vaših primjera na terenu uspjeli smo istaknuti bitne stavke ponašanja na internetu.

Literatura:

1. „BONTON, knjiga o lepom ponašanju“, 2011, Svetlana Stamenić, ID Leo commerce, Beograd, <https://www.knjizara.com/pdf/132851.pdf>
2. BONTON U POSLOVNIM ODNOSIMA, MR.SC. IVANA RADIĆ, PRESENT COMMUNICATIONS D.O.O. , http://www.davor-skrlec.eu/wp-content/uploads/2016/06/Ivana_Radi%C4%87_Bonton_u_poslovnim_odnosima.pdf
3. <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/teaching-tips-learning-activities/student-guidelines-communicating-online-professional>
4. <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/teaching-tips-learning-activities/student-guidelines-communicating-online-professional>
5. <https://www.utep.edu/extendeduniversity/utepconnect/blog/october-2017/10-rules-of-netiquette-for-students.html>
6. https://ucc.instructure.com/courses/32077/pages/netiquette-the-dos-and-donts-of-online-communication?module_item_id=616393
7. [file:///C:/Users/korisnik/Downloads/UCC%20Netiquette%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/korisnik/Downloads/UCC%20Netiquette%20(1).pdf)
8. <https://www.centenaryuniversity.edu/academics/academic-resources-advising/online-coursework-tips/online-etiquette/>
9. <https://potomac.edu/netiquette-rules-online-students/>
10. <https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/netiquette-guidelines-every-online-student-needs-to-know/>
11. <https://ciceron.hr/online-bonton-pravila-komuniciranja-na-drustvenim-mrezama-i-e-mailom/>
12. „KOMUNIKACIJA PUTEM INTERNETA“, 2009, Renata Đonđ Perković, prof, http://www.ss-zlatar.skole.hr/upload/ss-zlatar/images/static3/1079/File/PRIRUCNIK_INTERNET_UMRH.pdf
13. https://tesla.carnet.hr/pluginfile.php/22151/mod_resource/content/1/COURSE_94692_99_M/my_files/html3.1.htm
14. <http://www.matthewstrawbridge.com/content/2009/rules-netiquette/>
15. https://archive.is/20130102105029/http://news.com.com/A+new+sort+of+online+protocol/2100-1023_3-261391.html
16. <https://beleske.com/bonton-pravila-lepog-ponasanja/>
17. <https://www.medijskapismenost.hr/pravila-lijepog-ponasanja-i-komuniciranja-na-internetu/>
18. <https://knjigaljetateens.wordpress.com/2012/05/22/pravila-ponasanja-na-internetu/>
19. [file:///C:/Users/korisnik/Downloads/UCC%20Netiquette%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/korisnik/Downloads/UCC%20Netiquette%20(1).pdf)