

Digitalna empatija: put prema sigurnijoj i toplijoj online komunikaciji

Danijela Simončić Brigljević

Centar Dugave

29. 4. 2026.

Što je digitalna empatija?

Digitalna empatija označava sposobnost prepoznavanja, razumijevanja i primjerenog odgovaranja na emocije drugih u komunikaciji koja se odvija putem poruka, objava, komentara, video poziva i drugih oblika interakcije u digitalnom okruženju.

Zašto je digitalna empatija danas važna?

U digitalnoj komunikaciji često izostaju neverbalni znakovi poput tona glasa, izraza lica i govora tijela, što otežava točno tumačenje emocionalnog stanja sugovornika. Zbog toga se povećava rizik od nesporazuma, sukoba i emocionalne povrede. Nedostatak empatije može dovesti do cyberbullyinga, isključivanja, širenja dezinformacija i govora mržnje. S druge strane, prisutnost digitalne empatije doprinosi stvaranju sigurnijeg, podržavajućeg i uključivijeg online okruženja u kojem se pojedinci osjećaju viđeno, saslušano i poštovano.

Digitalna empatija iz sociopedagoške perspektive

Iz sociopedagoške perspektive, digitalna empatija je važan aspekt socijalnog i emocionalnog učenja. Povezana je s razvojem socijalnih vještina, moralnog zaključivanja i sposobnosti samoregulacije u digitalnom prostoru.

Djeca i mladi koji odrastaju u okruženjima s niskom razinom socijalne podrške izloženi su također i povećanom riziku od negativnih iskustava na internetu. Zadatak je stručnjaka sustavno raditi na razvoju digitalne empatije kroz odgojno-obrazovni proces, preventivne programe i izravni rad s korisnicima.

Razvoj digitalne empatije uključuje učenje prepoznavanja emocionalnih znakova u tekstu, razumijevanje perspektive drugoga, promišljanje o posljedicama vlastitih digitalnih postupaka te razvijanje vještina konstruktivnog reagiranja na emocionalne potrebe drugih u online prostoru.

Posebna važnost za djecu i mlade u sustavu socijalne skrbi

Djeca i mladi u sustavu socijalne skrbi su dodatno ranjivi u digitalnom prostoru. Iskustvo trauma, zanemarivanja, nasilja ili narušenih obiteljskih odnosa utječe na njihov način povezivanja s drugima i tumačenja socijalnih situacija online.

Digitalni prostor za njih je istovremeno rizik i prilika. Nedostatak vještina digitalne empatije može ih učiniti podložnijima viktimizaciji, iskorištavanju ili uključivanju u rizična ponašanja, ali može biti i mjesto gdje pronalaze podršku, zajednicu i osjećaj pripadnosti koji im nedostaje u „stvarnom” životu.

Ključno je prepoznati važnost razvoja ove vještine kao dijela šireg procesa osnaživanja i socijalne integracije. To uključuje rad na emocionalnoj pismenosti, vještinama sigurne komunikacije i kritičkom promišljanju o digitalnim odnosima.

Kako stručnjaci mogu poticati digitalnu empatiju?

Digitalna empatija ne razvija se samo razgovorom o pravilima ponašanja na internetu, važno je svakodnevno vođenje, iskustveno učenje, promišljanje konkretnih situacija i stvaranje sigurnog prostora u kojem djeca mogu govoriti o svojim online iskustvima bez straha od osuđivanja.

Stručnjaci trebaju pomoći djeci u razumijevanju kako komunikacija u digitalnom prostoru utječe na osjećaje, odnose i ponašanje drugih osoba, ali i kako zaštititi vlastite emocionalne granice.

Razgovor o emocijama u digitalnoj komunikaciji

Važno je s djecom i mladima razgovarati o tome kako se osjećaju kada prime određenu poruku komentar ili reakciju na društvenim mrežama te koje će osjećaje pobuditi poruke koje oni šalju. Stručnjaci ih mogu poticati na prepoznavanje neugode, ljutnje, srama, zbunjenosti, straha od isključivanja ili potrebu za prihvaćanjem. Takvi razgovori pomažu djeci razumjeti da i iza zaslona postoji stvarna osoba s osjećajima, potrebama i granicama.

Jedan od ključnih elemenata digitalne empatije upravo jest sposobnost da se dijete zaustavi i zapita kako bi se druga osoba mogla osjećati zbog određene poruke, šale, komentara ili objave. Pitanja poput „Kako bi se ti osjećao da dobiješ takvu poruku?”, „Što je druga osoba možda htjela reći?” ili „Kako bi se ova poruka mogla razumjeti na drugačiji način?” pomažu djeci razvijati pažljiviju i odgovorniju komunikaciju.

Učenje odgovorne i obzirne online komunikacije

Djeci i mladima potrebno je pomoći razviti naviku promišljanja prije slanja poruke, komentara ili objave. To uključuje učenje kako jasno izraziti svoje mišljenje bez vrijeđanja, kako se ispričati te kako reagirati kada svjedoče neprimjerenom ponašanju u digitalnom prostoru. Stručnjaci mogu s djecom uvježbavati primjere poruka koje su jasne, smirene i obzirne.

Korištenje iskustvenih i kreativnih metoda rada

Digitalnu empatiju osobito je korisno razvijati kroz iskustvene metode rada kao što su igranje uloga, analiza konkretnih situacija, forum teatar, rad sa živim slikama te rasprava o dvosmislenim porukama. Takve metode omogućuju proširenje teorijskog znanja i iskustveno prepoznavanje kako komunikacija djeluje na drugu osobu, što im pomaže da doista osjete tuđu emociju.

Primjer za rad s djecom. Kratke poruke poput „Dobro.“, „Ma okej.“, „Nema veze.“ ili „Vidjet ćemo.“ mogu se zajednički analizirati jer u digitalnom prostoru mogu imati različita značenja i izazvati različite emocionalne reakcije.

Stvaranje sigurnog prostora za razgovor o online iskustvima

Djeca i mladi trebaju odrasle osobe kojima se mogu obratiti kada dožive neugodno iskustvo. Zato je važno stvarati ozračje povjerenja u kojem dijete može reći da ga je neka poruka povrijedila, da se osjeća isključeno, da je svjedočilo vrijeđanju ili da nije sigurno kako reagirati.

Suradnja s roditeljima, školom i zajednicom

Za razvoj digitalne empatije potrebna je suradnja roditelja, škole, stručnih službi i lokalne zajednice. Roditeljima i skrbnicima važno je pružiti podršku i smjernice kako razgovarati s djecom o digitalnim odnosima, granicama, sigurnosti i odgovornosti. Kada odrasli međusobno surađuju i šalju usklađene poruke, djeca lakše razvijaju sigurnije, odgovornije i empatičnije obrasce ponašanja.

Zaključno

Digitalna empatija je nužna sposobnost u 21. stoljeću. Njezino razvijanje može imati dugoročne pozitivne učinke na emocionalni razvoj, socijalnu povezanost i psihološku otpornost.