



# Protokol za redakcije za podršku novinarima koji su cilj uznemiravanja putem interneta

International Press Institute (IPI)

## Uvod

Uznemiravanje i napadi na novinare putem interneta – uključujući pretnje, uvrede i kampanje blaćenja – sve više se upotrebljavaju kao sredstvo ućutkivanja novinara i pokušavaju da naruše njihov kredibilitet u javnosti. I dok se bave uznemiravanjem putem interneta i njegovim negativnim efektima na slobodni protok informacija zahteva pristup sa više aktera, redakcije treba da igraju ključnu ulogu u zaštiti njihovih novinara od profesionalne i lične štete koju uznemiravanje može da proizvede. Ovaj protokol naglašava određene korake i mere koje redakcije mogu da preduzmu.

Mere sadržane u ovom protokolu zasnovane su na podacima koje je prikupio IPI u sklopu ličnih poseta u 45 redakcija u pet evropskih zemalja – Finskoj, Nemačkoj, Poljskoj, Španiji i Ujedinjenom Kraljevstvu – između aprila i decembra 2018. kao i sastanaka sa stručnjacima iz raznih zemalja. IPI je, sve zajedno, intervjuisao više od 110 urednika, novinara i community manager-a, kao i pravne stručnjake, predstavnike civilnog društva i akademske zajednice. Kao deo poseta u određenim zemljama, ukupno osam fokusnih grupa sa novinarkama i nezavisnim novinarima održavano je da bi se diskutovao efekat uznemiravanja preko interneta posebno na te grupe.

Ovaj protokol, koji je objavljen kao deo IPI-jevog Newsrooms Ontheline programa, nije predviđen da bude komplet uputstava tipa jedna-veličina-za-sve već početna tačka za menadžere redakcije da osmisle sistem koji funkcioniše u njihovim specifičnim okolnostima i koji može da se dugoročno održi.

## Sadržaj

### Korak 1: Prijavljivanje

- Kreirajte kulturu u redakciji zaštite u odnosu na uznemiravanje putem interneta
- Uspostavite jasne linije i kanale za prijavljivanje
- Dokumentujte događaje napada i uznemiravanje putem interneta

### Korak 2: Procena rizika

- Rizik od fizičkih povreda
- Opasnost od psiholoških oštećenja
- Opasnost od narušavanja ugleda

### Korak 3: Pomoćni mehanizmi

- Podrška za digitalnu bezbednost
- Pravna podrška
- Emotivna i psihološka podrška
- Privremeni odmor, promena lokacije i/ili prebacivanje na drugi posao
- Javno iskazivanje podrške
- Ublažavanje napada putem interneta

### Korak 4: Praćenje i ponovna procena

#### Uloge i zadaci

- Koordinator za zaštitu na internetu
- Menadžment
- Urednici
- Moderatori
- Novinari

# Korak 1: Prijavljanje

## a Kreirajte kulturu u redakciji zaštite u odnosu na uznemiravanje putem interneta

Menadžment bi trebalo da preduzme sve potrebne korake da razume vrste napada s kojima se suočava njihovo osoblje i kreatori priloga i da normalizuje diskusije o tim napadima.

- ▶ **Interni memorandum:** Pošaljite svim članovima osoblja e-poruku kojom se pojašnjava da se medijska organizacija vrlo ozbiljno odnosi prema napade putem interneta. Ova mera je važna da se u redakciji izgradi poverenje. Ona šalje dve važne poruke: Prvo, to pomaže da se razbije osećaj raširen među novinarima da je sada normalno biti cilj napada na društvenim medijima; i drugo, to daje novinarima osećaj sigurnosti da će ih medijska organizacija podržati.
- ▶ **Redovno na sastancima redakcije govorite o napadima putem interneta:** Jedan način kojim urednici mogu da adresiraju problem je da jednostavno neformalno pitaju da li je skorije bilo ko od novinara postao cilj napada kao i da stvore svest o opasnosti od napada kada dodeljuju zadatke pisanja priča koje će najverovatnije dovesti do napada. U toku političke krize ili građanskih nemira ili pre izbora, takve diskusije treba da budu češće.
- ▶ **Distribuirajte anonimnu anketu** unutar redakcije da biste utvrdili efekat uznemiravanja putem interneta i efikasnost mera koje su preduzete protiv toga.

*Španski internet portal za vesti Publico.es sproveo je anketu osoblja da bi izmerio efekat verbalnih napada na njegovo osoblje kao i efikasnost mera koje je preduzeo.*

- ▶ **Organizujte redovne sastanke između timova za društvene mreže i novinara** da biste sproveli "**proveru zdravlja**" vezanu za rad novinara na društvenim mrežama ili njihov angažman u sekcijama za komentare na internetu.
- ▶ **Kreirajte deo za lak pristup** u okviru intranet mreže medijske ustanove sa informacijama o strategiji kompanije u vezi sa uznemiravanjem putem interneta te alatima i protokolima koje je kompanija napravila da bi se rešio problem.

*BBC na svojoj intranet mreži ima edukativne filmove u kojima novinari diskutuju o traumama u sklopu rada i njihovog uticaja na njih. Film funkcionise kao neka vrsta „Vodiča za početnike“ na temu traume i pomaže da se problem demistifikuje.*

## b Upostavite jasne linije i kanale za prijavljivanje

Svi članovi osoblja i pisci priloga treba da znaju kome da prijave verbalne napade i kako da ih prijave. Redakcije treba da kreiraju razne kanale kroz koje napadi mogu da se jednostavno prijave i koji omogućavaju novinarima da pristupe mehanizmima podrške.

### Neformalni mehanizmi prijavljivanja:

- ▶ **Ohrabrujte neformalne razgovore sa kolegama:** Redakcije treba da ohrabruju novinare da podele iskustva uznemiravanja sa kolegama i urednicima. Treba pojasniti da ako se govori otvoreno o napadima putem interneta, to ne predstavlja znak slabosti ili preosetljivosti.
- ▶ **Kreirajte čet grupu** na WhatsApp-u, Messenger-u ili sličnoj platformi (Signal, Telegram, Threema, itd.) gde novinari mogu da podele informacije o incidentima vezanim za uznemiravanje. Zajednički čet prostor može da stvori svest o problemu kao i da stvori osećaj solidarnost i zajedništva.

### Formalni mehanizmi prijavljivanja:

- ▶ **Kreirajte internet-obrazac** pomoću kojeg novinari mogu da lako prijave napad putem interneta. Obrazac bi trebalo da bude kratak i jednostavan za popunjavanje, ali pokrijte sve bitne informacije vezane za napad.
- ▶ **Kreirajte specifičnu adresu e-pošte** na koju novinari mogu da prijave uznemiravanje putem mreže.

Formalni mehanizmi prijavljivanja stvaraju očekivanje neke radnje. Zbog toga novinarima, drugim članovima osoblja i piscima priloga mora da se pojasni ko je odgovoran za prijem prijave i koje korake ta osoba može da preduzme. Ta osoba bi trebalo da poznaje problem uznemiravanja (u idealnom slučaju treba da je za to obučena) i treba da uživa ugled u redakciji koji njoj ili njemu omogućava da iznesu slučajeve osobama na položaju kako bi se ponudio odgovor medijske organizacije.

Bez obzira na to da li se proceni da je slučaj potrebno eskalirati ili ne, oni koji podnesu prijavu treba da dobiju neki odgovor kako bi se jasno pokazalo da su njihove prijave saslušane i da bi se održalo poverenje u mehanizam. Konačno, ako se uzme u obzir da su žene i manjine u natprosečnoj meri žrtve uznemiravanja, redakcije treba da obezbede da koordinatori mehanizama prijavljivanja uključe predstavnike tih grupa i/ili da su oni obučeni da odmah reaguju na određene vrste napada čiji su cilj žene i manjine.

## **C** Dokumentujte događaje napada i uznemiravanje putem interneta

To znači, s jedne strane, da novinari koji su cilj napada, treba da prikupljaju snimke ekrana napada i zabeleže ostale bitne informacije. Dovoljna dokumentacija je bitna za razumevanje izvora napada, za izvođenje procene rizika i za donošenje odluke koje mere, ako uopšte, medijska organizacija treba da sprovede. Uzimajući u obzir intenzitet nekih napada, novinare treba ohrabriti da uključe kolege, urednike i moderatore u proces dokumentovanja da bi smanjili teret koji osećaju.

S druge strane, osobe koje su odgovorne za koordinaciju mehanizama za prijavljivanje treba da **kreiraju bazu podataka kako bi dokumentovali incidente vezane za uznemiravanje putem interneta** koji su im prijavljeni kao i informacije o datim odgovorima. Ova baza podataka je važna za praćenje datih mera podrške i njihove efikasnosti (vidi dodatnu informaciju pod korak 4).

## Korak 2: Procena rizika

Temeljna procena rizika je važna da se odredi koji tip podrške najpogodniji u slučaju napada putem interneta. Treba proceniti sledeće vrste rizike:

- ▶ Verovatnoća da se **napad putem interneta pretvori u fizički napad**.
- ▶ **Potencijalni emotivni efekat** na napadnute novinare i efekat na njihov rad
- ▶ Mogućnost da kampanja blaćenja putem interneta u svrhu **nanošenja štete ugledu i kredibilitetu** novinara i/ili informativne organizacije.

Osobe uključene u procenu rizika treba da budu adekvatno obučeni tako da mogu da identifikuju postojanje određenih kriterijuma i razumeju kada da eskaliraju određeni slučaj. U nastavku je dat izbor faktora koji mogu da se koriste za procenu nivoa rizika. Proces procene rizika takođe treba da uključi ciljeve napada.

### **a** Rizik od fizičkih povreda

Faktori koje treba uzeti u obzir:

- ▶ Ukupno bezbednosno okruženje (učestalost fizičkih napada na novinare, odsustvo krivičnog gonjenja za takve napade, klima generalnog animoziteta u odnosu na novinare).
- ▶ U slučaju individualnog agresora, procena rizika od fizičkog napada bazirana na poznatim informacijama o toj osobi.
- ▶ U slučaju kampanja, verovatnoća da će se pojedinci osetiti ohrabrenim ili ovlašćenim da izvrše fizički napad.
- ▶ Javna priroda rada novinara: Koliko je on ili ona prepoznatljiv na javnim mestima?

### **b** Opasnost od psiholoških oštećenja

Faktori koje treba uzeti u obzir:

*Spoljni elementi*

- ▶ Intenzitet uznemiravanja, kako u pogledu sadržaja, tako i u pogledu učestalosti (redovno uznemiravanje "niskog nivoa" može da bude štetan).
- ▶ Postojanje diskriminišućeg sadržaja (baziranog na polu, rasi, seksualnoj orijentaciji, itd.), koje može da ima posebno ozbiljan efekat na cilj.
- ▶ Postojanje traumatičnih slika.
- ▶ Poruke koje ukazuju na proganjajuće ponašanje, koje može da generiše strah i nesigurnost.
- ▶ Snaga celokupne mreže podrške ciljne osobe.

## Interni elementi

- ▶ Psihičko stanje ciljne osobe: Znakovi depresije ili traume

## C Opasnost od narušavanja ugleda

### Faktori koje treba uzeti u obzir:

- ▶ Stepen polarizacije i neprijateljstva prema medijima prisutnim u društvu.
- ▶ Mogućnost da blaćenja budu prihvaćena kao verodostojna od strane javnosti.
- ▶ Obim i domet napada i kampanja blaćenja, uključujući faktore koji mogu da omoguće ubrzano širenje napada putem interneta, kao što su:
  - Korišćenje mema ili izrađenih grafičkih dizajna.
  - Korišćenje botneta.
  - Korišćenje etiketa i načina blaćenja koji imaju potencijal da budu ponovo upotrebljeni u budućnosti.
  - Dalje širenje napada putem internet stranica koje se bave dezinformacijama.
  - Indikacije da su kampanje blaćenja orkestrirane za račun političkih, ekonomski i drugih interesa.

Gore navedeni faktori nisu ekskluzivni. Veoma se preporučuje da redakcije investiraju u profesionalnu obuku da bi bile u stanju da identifikuju fizički rizik, rizik od emotivnih trauma, i rizik od narušavanja ugleda, uključujući znakove koji ukazuju na organizovanu kampanju blaćenja.

## Korak 3: Implementacija mehanizama podrške

Ovaj odeljak obezbeđuje pregled mehanizama za podršku koji mogu da se aktiviraju kada su novinari cilj napada ili uznemiravanja putem interneta. Cilj svih ovih mehanizama je da obezbede da napadnuti novinari mogu bezbedno da rade svoj posao.

## a Podrška za digitalnu bezbednost

*To, na primer, može da uključuje:*

- ▶ **Nalaženje korisnika koji stoje iza napada**, čak i kada su njihove pretnje poslate sa anonimnih naloga na društvenim mrežama.
- ▶ **Zatvaranje svih naloga napadnute osobe**, promena lozinke, itd., sa ciljem minimizacije rizika.
- ▶ **Urednik i kolege bi trebalo da ponude da preuzmu naloge** napadnute osobe na društvenim mrežama tako da se napadnuta osoba ne izloži daljem zlostavljanju.

### *Preventivne mere:*

- ▶ **Učinite novinare svesnim ličnih podataka** koji su dostupni javnosti putem naloga društvenih mreža. Pogledajte da li su bilo kakve osetljive informacije nenamerno otkrivene.
- ▶ **Obučite novinare da skeniraju njihove elektronske uređaje** da identifikuju potencijalna slaba mesta koja bi mogla da omoguće hakerima da pristupe njihovim ličnim podacima i otkriju ih javnosti.

## b Pravna podrška

*Odluka da li treba ili ne treba preduzeti pravne korake kao odgovor na uznemiravanje putem interneta treba da se donese uzimajući u obzir određen broj faktora. Oni obuhvataju sledeće:*

- ▶ Da li postavljeni sadržaj obuhvata sadržaj koji je u vašoj jurisdikciji nezakonit.
- ▶ Verovatnoća da će gonjenje određenog slučaja generalno odvratiti internet-agresore.
- ▶ Verovatnoća da će gonjenje određenog slučaja odvratiti akcije određenog agresora u tom slučaju.
- ▶ Mogućnost da će, u datom kontekstu, preduzimanje pravnih koraka skrenuti pažnju na određenog novinara i pojačati i ohrabriti dalje napade.

- ▶ Da li pravni koraci mogu da nesvesno daju novu snagu pričama koje internet-agresori već možda lansiraju o “moćnim” medijskim organizacijama koje napadaju “malog čoveka”, a time potencijalno i dodanom uznemiravanju.
- ▶ Da li je napad izvršen od strane pojedinca koji je delovao sam ili je učestvovao u orkestriranoj kampanji. U potonjem slučaju, pravni koraci mogu biti kontraproduktivni i mogu da podstaknu dalje napade.
- ▶ Potencijalni efekat na pogođenog novinara: Da li će pravni postupak zadovoljiti pogođenog novinara ili će prouzrokovati dalju emotivnu štetu?
- ▶ Ako su tužiocima takođe pokrenuli krivični postupak, u kom slučaju bi moglo biti lakše da se podrži taj napor.

**DODATNI RESURS:** Na IPI-jevoj Newsrooms Ontheline internet stranici postoji [niz video snimaka](#) o tome šta treba imati na umu kada se [razmatra podnošenje tužbe](#)

## C Emotivna i psihološka podrška

### Profesionalna psihološka podrška

Profesionalna podrška u smislu održavanja mentalnog zdravlja može da igra važnu ulogu u pomoći ublažavanju posledica zlostavljanja i uznemiravanja novinara putem interneta. Najbolja praksa je da medijske ustanove obezbede da novinari imaju pristup psihijatrijskoj nezi bilo kroz zdravstveni plan organizacije ili putem ad hoc aranžmana napravljenih između medijske ustanove i profesionalaca iz oblasti održavanja mentalnog zdravlja.

### Podrška kolega

Za novinare koji su žrtve zlostavljanja i uznemiravanja putem interneta, kolege koje su prošli kroz slična iskustva mogu biti važan izvor snage kao i znanje o tome kako se najbolje izlazi na kraj sa napadima i njihovim potencijalnim posledicama.

- ▶ **Strukturirane mreže za kolegijalnu podršku:** Oblikujte formalnu mrežu članova osoblja u redakciji koji su dostupni da saslušaju iskustva kolega koji su bili cilj zlostavljanja putem interneta i da im objasne sve načine na koje mogu da izađu na

kraj sa efektima. U idealnom slučaju, članovi osoblja koji učestvuju u tim šemama treba da imaju specifičnu obuku u vezi sa načinom izvođenja ocene traume putem strukturiranih razgovora i treba da budu u stanju da usmere novinara prema relevantnim aktorima u redakciji koji mogu da olakšaju zdravstveno pomoć kao i druge vrste podrške poput pravnog savetovanja, moderiranja publike, digitalne bezbednosti ili drugih zaštitnih mehanizama.

Pregledajte detaljnu analizu [Dart Center-a mreže kolegijalne podrške i njenu implementaciju u Australian Broadcasting Corporation-u](#).

Pregledajte [BBC-jev mrežu kolegijalne podrške](#).

Pregledajte [Reuters-ovu mrežu kolegijalne podrške](#).

- ▶ **Mentorski programi:** Odredite iskusnog novinara da bude mentor manje iskusnim kolegama. Mentori treba da pomognu svojim štićenicima da prepoznaju zlostavljanje putem interneta, teme koje obično dovode do njega i oblike koje ono obično ima.
- ▶ **Čet grupa** na WhatsApp-u, Messenger-u ili sličnom programu može da se koristi ne samo za prijavljivanje pretnji, već i da se pruži podrška u slučaju napada.
- ▶ **Redovni razgovori:** Treba ohrabrivati urednike da stvaraju prilike za diskusiju o problemu uznemiravanja putem interneta na grupnim sesijama. Primeri mogu da obuhvataju:
  - “Razgovor uz kaficu” u kojem novinari iz redakcije ili iz drugih medijskih ustanova pričaju svoja iskustva sa izlaženjem na kraj sa uznemiravanjem putem interneta uz kafu. Takvi “stručnjaci-po-iskustvu” mogu da obezbede dragocen uvid i savete te osim toga mogu da pomognu da se “probije led” kada se radi o otvorenoj diskusiji o zlostavljanju putem interneta.
  - Obaranje snage uznemiravanja putem interneta sa humorom. Na primer, žrtve napada možda žele da razmatraju mogućnost stavljanja komentara koje primaju, na zid. Glasno ih pročitati zajedno sa kolegama ili se nasmejati zbog njih može da ima katarzičan efekat. Redakcije su izvestile da takve mere mogu da pomognu da se smanji strah i na-



petost i da, u nekim slučajevima, pomažu da se napadi postave u pravu perspektivu.

### Plan samonege za novinare

Osim mera koje preduzimaju redakcije i druge organizacije, novinare treba ohrabrivati da naprave plan samonege kako bi se minimizovao rizik dugoročne traume do koje dolazi zbog izloženosti intenzivnom uznemiravanju putem interneta.

**DODATNI RESURS:** Na IPI-jevoj internet stranici Newsrooms Ontheline postoji [niz video snimaka u vezi sa mehanizmima izlaženja na kraj sa problemima](#)

### d Privremeni odmor, promena lokacije i/ili prebacivanje na drugi posao

Bazirano na proceni emotivnog opterećenja napadnutog novinara, kratak privremeni odmor može da minimizuje potencijalnu traumu. Odobravanje odmora u takvim situacijama je uobičajena praksa u redakcijama, posebno u odeljenjima koja su često izložena nasilnim veoma stresnim sadržajima kao što su ona koja rade sa sadržajima koje generišu korisnici (UGC).

*Finske novine Turun Sanomat premestile su svoju novinaru iz grada Turkuu (oko 250,000 stanovnika) u mnogo veći glavni grad Helsinki pošto je posle niza pretnji putem interneta sledile direktne pretnje na ulici. U velikom gradu je verovatnoća da bude prepoznata na ulici, mnogo manja.*

### e Javno iskazivanje podrške

Za informativnu medijsku organizaciju, [pokazivanje javne podrške](#) napadnutom novinaru šalje poruku da organizacija stoji iza svojih novinara i da napade na svoje novinare smatra napadom na celu instituciju. Međutim, zavisno od slučaja, može biti bolje da se ne podiže previše prašine kako bi se izbeglo stavljanje novinara u žižu javnog mnjenja i time potencijalno ohrabрили veći napadi. Sledeći kriterijumi treba da se koriste kada se razmatra da li treba da se da javna izjava o podršci:

- ▶ Da li će to pojačati napade?
- ▶ Da li će to dovesti do dodatnog uznemiravanja?

- ▶ Da li će to naneti štetu bilo kakvom pravnom postupku koji informativna organizacija razmatra da podnese?

### f Ublažavanje napada putem interneta

*Temeljna, dobro razvijena strategija za moderiranje komentara korisnika je neophodna da bi se osiguralo da se napadi na novinare i informativne organizacije brzo uklone, zajedno sa drugim neprihvatljivim komentarima.*

#### Sprečavanje zlostavljanja putem interneta

- ▶ **Razvijte smernice za zajednicu ili strategije ponašanja na internetu**, što su ključni alati kako za korisnike, tako i za moderatore. Te smernice za učešće će pojasniti da je kritika dobrodošla, ali da uvrede, napadi, mržnja i pretnje neće biti tolerisani.

*Pročitajte [Gardijanove standarde zajednice i smernice za učešće](#).*

*Pročitajte [strategiju ponašanja na internetu Deutsche Welle-a](#).*

- ▶ **Izgradite zajednicu:** lako je potrebno određeno vreme da se razviju i održavaju onlajn zajednice, one su od maksimalne važnosti kada se radi o odbrani od uznemiravanja putem interneta. Čitaoci koji se osećaju delom jedne zajednice verovatnije će braniti medijsku organizaciju ili napadnutog novinara kada dođe do blaćenja ili pretnje na društvenim platformama i delovima za komentarisanje informativnih ustanova.

- ▶ **Postavite registracionu šemu za vašu medijsku ustanovu:** Dobra je praksa pitati korisnike da se registruju kako bi mogli da komentarišu. Ovaj zahtev važan je ne samo u pogledu potencijalnih pravnih obaveza, već takođe i kao inicijalna prepreka da bi se odvratili agresori i računarski upravljani nalozi.

- ▶ **Omogućite komentare na izabran sadržaj:** Ako su resursi dostupni za moderiranje komentara ograničeni, dobra je strategija da se otvore samo neki od vaših sadržaja za komentare. Ako to uradite, izaberite mnoštvo subjekata da biste obezbedili da vaša zajednica ima mogućnost da se izraze stavovi u vezi sa nizom raznih tema.

- ▶ **Blokada komentara za određena vremena:** Ako ste zabrinuti da nećete moći da moderirate noćne diskusije ili u toku vikenda ili u bilo koje drugo vreme kada moderatora ne mogu da posvete dovoljno vremena zadatku, razmotrite blokiranje mogućnosti komentarisanja za određen period vremena. Ako to učinite, uverite se da će vaši korisnici biti obavešteni kada će opet moći da postavljate komentare.
- ▶ **Ograničite vreme za komentare:** Još jedna strategija da se korisnicima pruži mogućnost da podele mišljenja ali ograniče opterećenje vašeg tima je da se komentari dozvole samo u ograničenom vremenu pošto se članak postavi.
- ▶ **Podesite alarme da biste nadzirali aktivnosti korisnika:** Ponekad konzervacije koje su bile utihnule na neko vreme odjednom ponovo postaju aktivni. Ako ne želite da zatvarate komentare, koristite sistem obaveštavanja koji će moderatorima da skrene pažnju na tu promenu.

### **Moderiranje i reakcija na zlostavljanje putem interneta**

Imajte na umu da uklanjanje napada, pretnji i uvreda upućenih novinarima ne otklanja rizik od fizičkog nasilja koje dolazi od strane agresora. Moderatora koji primete agresivne poruke upućene novinaru, posebno one koje sadrže pretnje, treba ne samo da uklone te poruke, već i da na takve poruke skrenu pažnju relevantnih osoba u informativnoj organizaciji, uključujući cilj takvih napada.

#### **Komentari na sajtu:**

- ▶ **Uklanjanje komentara:** Komentare koji uključuju pretnje, uvrede ili napade na novinare treba da detaljno analiziraju moderatora, koji će morati da utvrde da li je odgovarajući komentar u granicama legitimne kritike ili krši smernice zajednice i zbog toga mora da se ukloni. Bilo kakva odluka o uklanjanju komentara kojim se napada novinar treba da uzme u obzir ne samo sadržaj napada već i ranjivost novinara. Dobra je praksa obavestiti korisnike zašto su njihovi komentari uklonjeni i koji članovi vaših smernica zajednice je komentar prekršio.
- ▶ **Upozoravanje i blokiranje korisnika:**
  - ▶ **Upozorite korisnike koji prekrše smernice zajednice:** Dobar način upozoravanja korisnika

koji redovno krše smernice zajednice je da se u određenom trajanju blokira njihova mogućnost da postavljaju komentare. Kad god preduzmete ovaj korak, uverite se da korisnici prime poruku od Vas u kojoj se objašnjava zašto je takva odluka doneta.

- ▶ **Obavestite korisnike kada će njihovi nalozi biti obrisani:** Trajno brisanje pristupa korisnika komentarisanja je ozbiljan korak i odgovarajuća reakcija na ozbiljne napade. Korisnici čiji se nalozi brišu, treba da prime poruku u kojoj se objašnjava šta je dovelo do takve odluke.
- ▶ **Učešće moderatora u konverzacijama korisnika:** Moderatora treba da postupaju pod nalogom medijske ustanove i da podsete korisnike na principe date u smernicama zajednice. Učešće novinara u konverzaciji može da podigne kvalitet konverzacije, ali ne treba da se nameće i rizici treba da se pažljivo razmotre.

#### **Na platformama društvenih mreža:**

Medijske organizacije koriste platforme društvenih medija da dosegnu širu publiku, generišu javnu debatu o određenim problemima i, na kraju, kreiraju zajednicu. Medijske ustanove imaju tendenciju da primene iste standarde za zajednicu na njihovim zvaničnim kanalima društvenih medija kao što to čine u njihovim forumima za diskusiju, gde timovi za moderiranje ulaze u komunikaciju sa publikom i kreiraju ekosistem za zdravi javnu debatu sa korisnicima i među njima.

#### **Rešavanje zlostavljanja putem interneta na Fejsbuku:**

- ▶ **Izbrišite komentar** ako sadrži agresivan ili preteći sadržaj ili ponižavajuće reči i uvrede. Međutim, kritika, ma kako oštra bila, treba da bude dozvoljena.
- ▶ **Sakrijte komentar** sa uvredljivim sadržajem. Moderatora generalno to smatraju manje efikasnim nego brisanje pošto korisnik i korisnikovi prijatelji i dalje mogu da vide sadržaj koji je u pitanju, čak i ako drugi ne mogu.
- ▶ **Proterivanje korisnika sa fejsbuk stranice** medijske ustanove ako je korisnik više puta postavio komentare pune mržnje ili uvreda, čak i pošto je upozoren. To se čini da se ukloni korisnik za kog se smatra da uporno narušava vrednosti otvorene diskusije.

- ▶ **Uklonite korisnika sa stranice**, kao upozorenje da odustane od daljnjih uvredljivih komentara. Manje dosledno od proterivanja jer korisnik može da ponovo lajkuje ili prati stranicu.
- ▶ **Deaktivirajte/isključite komentare**, iako je ta funkcija dostupna samo na video postovima. To se radi kada tim za moderiranje nema resurse da moderira protok komentara na videu ili strimingu uživo.
- ▶ **Blokirajte reči** i podesite jačinu filtera za prostote.
- ▶ **Prijavite post ili stranicu** koja je prekršila standardne zajednice kako Fejsbuka tako i samog medija.

#### Rešavanje zlostavljanja putem interneta na tviteru:

- ▶ **Utišavanje:** Kada se radi o zlostavljanju putem interneta koje krši standarde zajednice kako same medijske ustanove, tako i tvitera, moderatori naginju tome da vrše utišavanje pre nego blokiranje naloga. Ova opcija slabi direktan uticaj vređanja ali takođe onemogućava i moguću ljutitu reakciju, pošto utišani korisnik ne zna za utišavanje. Konačno, utišavanje omogućava moderatorima da i dalje vide sadržaj koji je proizveo utišani korisnik i da stoga ostanu budni u pogledu mogućih pretnji.
- ▶ **Blokiranje:** Moderator naginju tome da blokiraju naloge koji stalno šalju spam ili prevarantske mejlove, u protivnom moderator generalno koriste ovu meru kao poslednju priliku da izbegnu odgovor sa blokiranih naloga budući da potonji bivaju obavešteni kada su blokirani. Takođe, pošto moderator neće biti u mogućnosti da pristupi blokiranom nalogu, postaje teško identifikovati neposrednu pretnju.
- ▶ **Prijavljivanje:** Moderator generalno prijavljuju tviteru tvitove ili naloge koji šire potencijalno verodostojne i predstojeće pretnje ili sadrže slike nasilja.
- ▶ **Sakrivanje odgovora:** Moderator imaju opciju da sakriju odgovore na njihove tvitove. Svi korisnici još uvek mogu da pristupe sakrivenim odgovorima preko ikone sakrivenog odgovora, koja je prikazana

na originalnom tvitu kada ima sakrivenih odgovora. Međutim, tviter je razvio ovu opciju sa namerom da minimizuje uticaj provokativnih ili uvredljivih komentara tako da oni ne dominiraju konverzacijom. Kada moderator sakrije odgovor, autor odgovora neće biti obavešten.

## Korak 4: Praćenje i ponovna procena

**Redakcije treba da pažljivo posmatraju prijavljene slučajeve uznemiravanja putem interneta i da ponovo procene zaštitne i pomoćne mehanizme da bi zaštitili novinare od uznemiravanja putem interneta.**

Informativne organizacije treba da **kreiraju bazu podataka** kako bi evidentirali pojave uznemiravanja putem interneta i reakcije koje su preduzete. Ta baza podataka ne mora da uključuje svaki pojedinačni slučaj uznemiravanja, već treba da obuhvata najmanje one slučajeve koje su članovi osoblja prijavili kroz formalne mehanizme prijavljivanja ili tamo gde je procena rizika zahtevala implementaciju mera podrške.

Primarna namena te baze podataka je da prati prijavljene slučajeve uznemiravanja putem interneta i da omogući redovnu (ponovnu) procenu implementiranih mera podrške, uključujući pitanje da li su neophodne nove ili različite mere.

Dodatno na procenu samih mera podrške, redakcije takođe redovno treba da ponovno ocene efikasnost njihovih celokupnih struktura reagovanja na uznemiravanje. To bi trebalo da uključuje kvalitativne ankete kako bi se izmerio stepen do kog članovi osoblja i pisci priloga osećaju da se problem uzima ozbiljno kao i kvalitativne provere broja slučajeva u kojima je bilo nekakvog oblika reakcije.



# Uloge i zadaci

Ovo je **opis uloga i zadataka** koji moraju da se uzmu u obzir. U manjim redakcijama, neke od ovih uloga može da preuzima jedna jedina osoba.

## Koordinator za zaštitu na internetu

Ovaj profil obuhvata niz zadataka koji mogu ili biti raspodeljeni među članovima osoblja ili dodeljeni određenoj osobi:

- ▶ Postupajte kao lik kojem novinari mogu da prijavljuju slučajeve uznemiravanja putem interneta.
- ▶ U koordinaciji sa napadnutim novinarima, urednikom i menadžerom za rad sa publikom ocenite svaki slučaj uznemiravanja putem interneta i predložite mehanizme podrške koji su potrebni napadnutom novinaru.
- ▶ Tamo gde je neophodno, koordinišite zajedno sa menadžmentom i pravnim stručnjacima institucionalni odgovor medijske ustanove.
- ▶ Ažurirajte redovno bazu podataka slučaja zlostavljanja putem interneta kako biste mogli da pratite i ocenite efikasnost implementiranih mera.
- ▶ Zbog promenljive prirode napada putem interneta, redovno proveravajte mere koje je redakcija preduzela u cilju sprečavanja i odgovora na uznemiravanje putem interneta.
- ▶ Delujte kao tačka za koordinaciju i obrazovanje za te mere. Koordinator za zaštitu na internetu treba da je dobro upoznat sa svim merama u redakciji, da bude u stanju da ih objasni novinarima koji su suočeni sa zlostavljanjem putem mreže i da bude primarna osoba za implementaciju.
- ▶ Redovno prisustvujte sastancima uredništva da biste postali svesni dolazećeg sadržaja koji može da pokrene zlostavljanje putem interneta.

## Menadžment

- ▶ Potvrdite da je uznemiravanje putem interneta ozbiljan problem i da je napad na jednog člana

osoblja napad na celu medijsku organizaciju. Redovno dostavljajte ovu informaciju redakciji.

- ▶ Uvedite strukturne promene u redakciji da biste kreirali pozitivno okruženje u kom prijavljivanje zlostavljanja putem interneta nije stigmatizovano. Uverite se da je dovoljno resursa – vremena i novca – dodeljeno kako bi se te nove strukture održavale i ažurirale.

Imenujte jednog ili više koordinatora zaštite na internetu, kao što je gore opisano.

- ▶ Uključite žrtve napada putem interneta u procese donošenja odluka koji se odnose na njih.

## Urednici

- ▶ Potvrdite da je zlostavljanje putem interneta ozbiljan i neprihvatljiv problem i da nije jednostavno karakteristika modernog novinarstva.
- ▶ Redovno uključujte uznemiravanje putem interneta temu na sastancima uredništva. Otvoren razgovor o problemu stvorice atmosferu u kojoj će se novinari osećati lagodnije u pogledu prijavljivanja napada.

## Moderatori

- ▶ Identifikujte pojedinačne pretnje i orkestrirane kampanje na platformama društvenih mreža i delovima za komentare kojima se napadaju članovi osoblja, snimite ih u bazu podataka i prosledite novinaru, uredniku i stručnjaku za bezbednost interneta.
- ▶ Dajte doprinos ocenjivanju nivoa pretnje koja dolazi od zlostavljanja putem interneta.
- ▶ Preuzmite nalog napadnutog novinara na društvenim medijima da biste smanjili njegovu izloženost nasilnom sadržaju i minimizovala potencijalnu traumu.

## Novinari

- ▶ Treba da razumete da je zlostavljanje ozbiljan i neprihvatljiv problem i da nije jednostavno karakteristika savremenog novinarstva.
- ▶ Učestvujte u svim relevantnim prilikama koje nudi medijska ustanova, uključujući svest, digitalnu bezbednost i u obuku za upravljanje rizikom od traume.

- ▶ Učestvujte u formalnim i neformalnim strukturama za kolegijalnu podršku.
- ▶ Prijavite slučajeve zlostavljanja putem interneta kada dođe do njih; čak i ako ne verujete da ćete imati bilo kakve negativne posledice zbog zlostavljanja. Ako prijavite zlostavljanje, pomoći ćete redakciji da razume domet problema i da preduzme mere neophodne da bi mu se suprotstavili.

## O institutu IPI

Osnovan 1950. godine, International Press Institute (IPI) je globalna mreža urednika, novinara i medijskih rukovodilaca koji dele zajedničku posvećenost kvalitetnom, nezavisnom novinarstvu. Zajedno promoviramo uslove koji omogućavaju novinarstvu da ispuni svoju javnu funkciju, čiji je najvažniji deo mogućnost medija da rade bez mešanja sa strane i bez straha od odmazde. Naša misija je da odbranimo slobodu medija i slobodan protok informacija gde god su oni ugroženi.

## O IPI-jevom Newsrooms Ontheline programu

Cilj IPI-jevog Newsrooms Ontheline programa je da prikuplja i deli resurse i najbolju praksu za medijske ustanove i novinare u cilju sprečavanja, odbrane i razotkrivanja uznemiravanja putem interneta i napada na novinare. Cilj obezbeđivanja ovih alata redakcijama je ne samo odbrana od negativnih ličnih i profesionalnih posledica po novinare zbog uznemiravanja preko interneta već i da se pomogne sprečavanje pojave samocenzure usled napada putem interneta što bi ugrozilo pristup javnosti vestima.

*Izrada ovog protokola omogućena je uz finansijsku podršku fondacija Adessium Foundation i Democracy & Media Foundation*



**Autorsko pravo:** Ovaj protokol za redakcije za podršku novinarima koji su cilj uznemiravanja putem interneta licenciran je pod Creative Commons Attribution International licencom. Slobodni ste da ponovo koristite ovaj protokol pod uslovom pravilnog navođenja.

## Protokol za redakcije za podršku novinarima koji su cilj uznemiravanja putem interneta

Izdavač

International Press Institute (IPI)

Februar 2020.



International  
Press  
Institute

## International Press Institute

Telefon: + 43 1 512 90 11

E-pošta: [info@ipi.media](mailto:info@ipi.media)

Internet: [ipi.media](http://ipi.media)