



Protokol za redakcije za podršku novinarima koji su meta 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 za učutkivanje novinara i narušavanje njihovog kredibiliteta u javnosti. Problem online uznemiravanja i negativnih efekata koje ono ima na slobodni protok informacija zahteva uključivanje više aktera, ali redakcije imaju ključnu ulogu u zaštiti novinara od profesionalne i lične štete koju uznemiravanje može da izazove. Ovaj protokol daje pregled određenih koraka i mera koje redakcije mogu same da preduzmu.

Mere sadržane u ovom protokolu zasnovane su na podacima koje je IPI prikupio tokom ličnih poseta u 45 redakcija iz pet evropskih zemalja (u Finskoj, Nemačkoj, Poljskoj, Španiji i Ujedinjenom Kraljevstvu) u periodu između aprila i decembra 2018. kao i sastanaka sa stručnjacima iz raznih zemalja. IPI je intervjuisao ukupno više od 110 urednika, novinara i community manager-a, kao i pravne stručnjake, predstavnike civilnog društva i akademske zajednice. U okviru poseta ovim zemljama, održani su razgovori sa novinarkama i slobodnim novinarima (freelancers), u ukupno osam fokus grupa, kako bi se procenio uticaj online uznemiravanja posebno na te grupe.

Ovaj protokol, koji je objavljen kao deo IPI-jevog Newsrooms Ontheline programa, nije predviđen da služi kao komplet uputstava koji bi apsolutno važili za sve, već kao početna tačka za menadžere redakcija da osmisle sistem koji funkcioniše u njihovim specifičnim okolnostima i koji može da se dugoročno održi i primenjuje.

Sadržaj

Korak 1: Prijavljivanje

- Kreirajte u redakciji kulturu sigurnosti od uznemiravanja putem interneta
- Uspostavite jasne postupke i kanale za prijavljivanje
- Dokumentujte slučajeve online napada i uznemiravanja

Korak 2: Procena rizika

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

Korak 3: Implementacija mehanizama podrške

- Podrška za digitalnu bezbednost
- Pravna podrška
- Emotivna i psihološka podrška
- Privremeno odsustvo, promena lokacije i/ili prebacivanje na drugi posao
- Javno iskazivanje podrške
- Moderiranje online napada

Korak 4: Praćenje situacije i ponovna procena

Uloge i zadaci

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

Korak 1: Prijavljivanje

a Kreirajte u redakciji kulturu sigurnosti od uznemiravanja putem interneta

Menadžment bi trebalo da preduzme sve potrebne korake da razume vrste napada s kojima se zaposleni novinari i saradnici suočavaju i obezbedi uslove u kojima je normalno govoriti o napadima.

- ▶ **Interni memorandum:** pošaljite svim zaposlenima email kojim se jasno stavlja do znanja da se medijska organizacija vrlo ozbiljno odnosi prema napadima putem interneta. Ova mera je važna za izgradnju poverenja u redakciji. Ona šalje dve važne poruke: prvo, pomaže da se razbije osećaj raširen među novinarima da je postalo normalno biti meta napada na društvenim mrežama; i drugo, daje novinarima osećaj sigurnosti da će ih redakcija podržati.
- ▶ **Na redakcijskim sastancima redovno govorite o napadima putem interneta:** jedan način kojim urednici mogu da otvore ovu temu je da jednostavno neformalno pitaju da li je nedavno bilo ko od novinara bio meta napada, kao i da stvore svest o opasnosti od napada kada dodeljuju zadatke i teme čije pokrivanje će verovatno pokrenuti napade. Tokom političke krize, građanskih nemira ili pred izbore, ove diskusije treba da budu još češće.
- ▶ **Uradite anonimnu anketu** unutar redakcije kako biste utvrdili uticaj uznemiravanja putem interneta na vaš tim i procenili efikasnost mera koje se preduzimaju protiv napada.

Španski novinski portal Publico.es sproveo je anketu o uticaju verbalnih napada na zaposlene i efikasnosti mera koje Publico.es preduzima.

- ▶ **Organizujte redovne sastanke između timova zaduženih za društvene mreže i novinara** kako biste sproveli "proveru zdravlja" novinara koji rade na društvenim mrežama ili u sekcijama za komentare na internetu.
- ▶ **Na redakcijskom intranetu (internoj mreži)** kreirajte sekciju kojoj se lako pristupa a koja sadrži informacije o politici medijske kuće u vezi sa online uznemiravanjem, sredstvima i protokolima za bavljenje ovim problemom.

BBC na svojoj intranet mreži nudi edukativne filmove u kojima novinari diskutuju o traumama u vezi sa ovim i uticaju koji traume imaju na njih. Film služi kao neka vrsta „vodiča za početnike“ na temu traume i pomaže da se ona demistifikuje.

b Uspostavite jasne postupke i kanale za prijavljivanje

Svi zaposleni treba da jasno znaju kome se i kako prijavljuju napadi. Redakcije treba da kreiraju razne kanale kroz koje se napadi jednostavno prijavljuju i koji omogućavaju novinarima da se lako obrate i dobiju podršku.

Neformalni mehanizmi prijavljivanja:

- ▶ **Podstičite neformalne razgovore sa kolegama:** redakcije treba da ohrabruju novinare da podele iskustva uznemiravanja sa svojim kolegama i urednicima. Treba objasniti da govoriti otvoreno o online napadima ne predstavlja nikakav znak slabosti ili preosetljivosti.
- ▶ **Kreirajte čet grupu** na WhatsApp-u, Messenger-u ili sličnoj platformi (Signal, Telegram, Threema, itd.) gde novinari mogu da podele iskustva o uznemiravanju. Zajednički prostor za ćaskanje (eng. chat space) može pomoći širenju svesti o problemu i stvoriti osećaj solidarnosti i zajedništva.

Formalni mehanizmi prijavljivanja:

- ▶ **Kreirajte online-obrazac** putem kojeg novinari mogu da lako prijave napad. Obrazac bi trebalo da bude kratak i jednostavan za popunjavanje, ali mora i da pokrije sve bitne informacije vezane za napad.
- ▶ **Kreirajte posebnu email adresu** na koju novinari mogu da prijave online uznemiravanje.

Postavljanje formalnih mehanizama za prijavljivanje povlači i očekivanje neke akcije. Zato novinari, ostali članovi redakcije i saradnici moraju biti informisani ko je odgovoran za prijem prijave i koje korake ta osoba može da preduzme. Ta osoba bi trebalo da vrlo dobro poznaje problem online uznemiravanja (u idealnom slučaju treba da je za to obučena) i treba da uživa ugled u redakciji koji joj omogućava da može ove slučajeve podneti upravi kako bi usledila reakcija i odgovor medijske kuće.

Bez obzira na to da li se proceni da je slučaj potrebno eskalirati ili ne, oni koji su prijavili uznemiravanje treba da dobiju neki odgovor kako bi se jasno pokazalo da su njihove prijave razmotrene i da bi se održalo poverenje. Konačno, ako se uzme u obzir da su žene i manjine nesrazmerno češće 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 čija su meta žene i manjine.

C Dokumentujte slučajeve online napada i uznemiravanja

S jedne strane to znači da novinari koji su meta napada, treba da prikupljaju snimke napada sa ekrana (eng. screenshots) i zabeleže ostale bitne informacije. Dovoljna dokumentacija je neophodna za razumevanje izvora napada, za procenu rizika i donošenje odluke koje mere, ako uopšte, medijska organizacija treba da preduzme. Uzimajući u obzir intenzitet nekih napada, novinare treba podstaći da angažuju kolege, urednike i moderatore u sam proces dokumentovanja kako bi da bi se ublažilo opterećenje na njih.

S druge strane, odgovorni za koordinaciju sistemom prijavljivanja treba da **sačine bazu podataka kako bi dokumentovali prijavljene slučajeve online uznemiravanja** kao i podatke o odgovorima na te incidente. Ova baza podataka je važna za praćenje pruženih mera podrške i njihove efikasnosti (vidi dodatne informacije pod Korak 4).

Korak 2: Procena rizika

Temeljna procena rizika je važna kako bi se odredilo koji tip podrške je najpogodniji u slučaju online napada. Potrebno je proceniti sledeće vrste rizika:

- ▶ Verovatnoća da se **online napad pretvori u fizički napad**.
- ▶ **Potencijalni emotivni uticaj** na napadnute novinare i uticaj na njihov rad.
- ▶ Da li kampanja blaćenja putem interneta može **naneti štetu ugledu i kredibilitetu novinara** i/ili medijske organizacije.

Osobe uključene u procenu rizika treba da budu adekvatno obučene kako bi mogle da prepoznaju određene kriterijume i znaju kada da eskaliraju određeni slučaj. U nastavku je dat izbor faktora koji mogu da se koriste za procenu nivoa rizika. U proces procene rizika takođe treba uključiti novinare koji su meta 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 opšteg animoziteta prema novinarima).
- ▶ U slučaju da je napadač pojedinac, potrebno je procenu rizika od fizičkog napada bazirati na dostupnim informacijama o toj osobi.
- ▶ U slučaju kampanja, procenite verovatnoću da će se pojedinci osetiti ohrabrenim ili legitimnim da izvrše fizički napad.
- ▶ Javna priroda rada novinara: koliko je on ili ona prepoznatljiv na javnim mestima?

b Rizik od psiholoških oštećenja

Faktori koje treba uzeti u obzir:

Spoljni elementi

- ▶ Intenzitet uznemiravanja, kako u pogledu sadržaja, tako i u pogledu učestalosti (redovno „blaže“ uznemiravanje može biti štetno).
- ▶ Postojanje diskriminišućeg sadržaja (baziranog na polu, rasi, seksualnoj orijentaciji, itd.) koje može da ima posebno ozbiljne posledice po metu napada.
- ▶ Postojanje traumatičnih slika.
- ▶ Poruke koje ukazuju na proganjanje/uhođenje i koje mogu da prouzrokuju strah i nesigurnost.
- ▶ Snaga celokupne mreže podrške targetirane osobe.

Interni elementi

- ▶ Psihičko stanje targetirane osobe: znakovi depresije ili traume.

C Rizik od narušavanja ugleda

Faktori koje treba uzeti u obzir:

- ▶ Stepen polarizacije i neprijateljstva prema medijima u društvu.
- ▶ Mogućnost da blaćenja budu prihvaćena u javnosti kao verodostojna.
- ▶ Obim i domet napada i kampanja blaćenja, uključujući faktore koji mogu da ubrzaju širenje napada na internetu, kao što su:
 - Objavljivanje viralnih ili grafički doradenih slika (eng. memes).
 - Korišćenje mreže botova.
 - Korišćenje etiketa i blaćenja koji imaju potencijal da budu iznova upotrebljeni u budućnosti.
 - Dalje širenje napada putem internet stranica koje šire dezinformacije.
 - Naznake da su kampanje blaćenja orkestrirane i to radi političkih, ekonomski i drugih interesa.

Ova lista ne isključuje postojanje i drugih faktora. Veoma je preporučljivo da redakcije investiraju u profesionalnu obuku kako a bi bile u stanju da identifikuju fizički rizik, rizik od emotivnih trauma, i rizik od narušavanja ugleda, uključujući znakove koji ukazuju na organizovane kampanje blaćenja.

Korak 3: Implementacija mehanizama podrške

Ovaj odeljak pruža pregled mehanizama za podršku koji se mogu primeniti kada su novinari napadani ili uznemiravani putem interneta. Cilj svih ovih mehanizama je da obezbede napadnutim novinarima da bezbedno 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.
- ▶ **Zaključavanje profila (zatvaranje za javni pristup) 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 kako se ona ne bi izlagala daljem zlostavljanju.

Preventivne mere:

- ▶ **Pobrinite se da su novinari svesni da njihovi lični podaci mogu biti dostupni javnosti** preko profila na društvenim mrežama. Proverite da li su bilo koje osetljive informacije nenamerno otkrivene na internetu.
- ▶ **Obučite novinare da skeniraju svoje elektronske uređaje** i identifikuju potencijalna slaba mesta koja bi mogla da omoguće hakerima pristup ličnim podacima i otkriju ih javnosti.

b Pravna podrška

Odluku da li preduzeti pravne korake kao odgovor na online uznemiravanje treba doneti uzimajući u obzir nekoliko faktora. Oni obuhvataju sledeće:

- ▶ Da li određeni post (online objava) uključuje sadržaj koji prema lokalnom zakonodavstvu - nije zakonit.
- ▶ Verovatnoća da će pravno gonjenje određenog slučaja generalno odvratiti buduće online napadače.
- ▶ Verovatnoća da će pravno gonjenje određenog slučaja odvratiti napadača u tom slučaju od budućih akcija.
- ▶ Mogućnost da će, u tom datom kontekstu, preduzimanje pravnih koraka skrenuti neželjenu pažnju na određenog novinara i pojačati i ohrabriti dalje napade.

- ▶ Da li pravni koraci mogu da nesvesno daju novu snagu pričama koje online napadači već možda lansiraju o “moćnim” medijskim organizacijama koje napadaju “malog čoveka”, i time potencijalno podstaknu dodatno uznemiravanje.
- ▶ 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 napadnutog novinara ili će prouzrokovati dalju emotivnu štetu?
- ▶ U slučaju da su tužiocima takođe pokrenuli krivični postupak moglo bi biti lakše podržati upravo taj postupak.

DODATNI RESURS: Na IPI-jevoj Newsrooms Ontheline veb-stranici dostupna je [serija video snimaka](#) o tome šta treba uzeti u obzir kada se [razmatra podnošenje tužbe](#).

C Emotivna i psihološka podrška

Profesionalna psihološka podrška

Profesionalna podrška održavanju mentalnog zdravlja može da igra važnu ulogu u ublažavanju posledica zlostavljanja i uznemiravanja novinara putem interneta. Najbolja praksa je da medijske kuće obezbede novinarima pristup mentalnoj nezi - bilo kroz zdravstveni plan organizacije ili putem programa koji su napravljeni po potrebi (ad hoc) između medijske organizacije i profesionalaca za održavanje mentalnog zdravlja.

Podrška kolega

Za novinare koji su meta zlostavljanja i uznemiravanja putem interneta, kolege koje su prošle kroz slična iskustva mogu biti važan izvor podrške i znanja o tome kako se najbolje izlazi na kraj sa napadima i njihovim mogućim posledicama.

- ▶ **Strukturisane mreže za kolegijalnu podršku:** oblikujte formalnu mrežu članova redakcije dostupnih da saslušaju iskustva kolega koji su bili meta online zlostavljanja, da sa njima prođu kroz načine da se izađe na kraj sa tim.

Idealno bi bilo da su kolege koje učestvuju u tim šemama podrške imale specifičnu obuku za izvođenja procene traume putem strukturisanih razgovora i da mogu da upute novinara na relevantna lica u redakciji koja mogu da pruže zdravstveno pomoć i druge vrste podrške poput pravnog savetovanja, moderiranja publike, digitalne bezbednosti ili drugih zaštitnih mehanizama.

Pregledajte detaljnu analizu mreže kolegijalne podrške i njenu implementaciju koju je za Australian Broadcasting Corporation izradio [Dart Center](#).

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

Pregledajte mrežu kolegijalne podrške u [Reutersu](#).

- ▶ **Mentorski programi:** odredite iskusnog novinara da bude mentor manje iskusnim kolegama. Mentori treba da pomognu kako da se prepozna zlostavljanje putem interneta, teme koje obično dovode do njega i oblike koje ono obično ima.
- ▶ **Čet grupa** (eng. chat group) 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 obezbede uslove za grupni razgovor o problemu uznemiravanja putem interneta. Primeri mogu da obuhvataju:
 - “Razgovor uz kaficu” u kojem novinari iz redakcije ili iz drugih medijskih organizacija uz kafu (neformalno) pričaju iz svog iskustva o tome kako izlaze na kraj sa online uznemiravanjem. Takvi “stručnjaci-po-iskustvu” mogu da pruže dragocen uvid i savete i pomognu da se “probije led” kada se radi o otvorenom razgovoru o zlostavljanju na internetu.
 - Pobeđivanje online uznemiravanja humorom. Na primer, napadani novinari mogu da razmotre mogućnost postavljanja komentara koje primaju na tablu ili zid. Glasno ih čitati i smeјati im se zajedno sa kolegama može da ima katarzičan efekat. U nekim redakcijama je primećeno da takve mere mogu da pomognu da se ublaži anksioznost i napetost i da, u nekim

slučajevima, pomažu da se napadi sagledaju iz druge perspektive.

Plan samonege za novinare

Osim mera koje preduzimaju redakcije i druge organizacije, novinare treba ohrabrivati da naprave plan samonege kako bi se umanjio rizik dugoročne traume zbog izloženosti intenzivnom online uznemiravanju.

DODATNI RESURS: Na IPI-jevoj internet stranici Newsrooms Ontheline dostupan je [niz video snimaka o mehanizmima izlaženja na kraj sa problemima](#).

d Privremeno odsustvo, promena lokacije i/ili prebacivanje na drugi posao

Na osnovu procene emotivnog opterećenja napadnutog novinara, kratko privremeno odsustvo može da umanja potencijalnu traumu. Odobravanje odsustva u takvim situacijama je uobičajena praksa u redakcijama, posebno u odeljenjima koja su često izložena nasilnim i veoma stresnim sadržajima kao što su ona koja se bave sadržajima koje generišu korisnici (UGC).

Finske novine Turun Sanomat premestile su svoju novinarku iz grada Turkua sa oko 250,000 stanovnika u mnogo veći, glavni grad Helsinki pošto je posle niza online pretnji doživela i direktne pretnje na ulici. U velikom gradu je mnogo manja verovatnoća da će biti prepoznata na ulici.

e Javno iskazivanje podrške

Pokazivanje javne podrške medijske kuće napadnutom novinaru šalje poruku da organizacija stoji iza svojih novinara i da napade na njih smatra napadom na celu instituciju. Međutim, u nekim slučajevima može biti bolje ne podizati previše prašine kako bi se izbeglo stavljanje novinara u fokus javnosti čime bi se potencijalno ohrabрили veći napadi.

Pri proceni da li javno reagovati ili ne, treba se voditi sledećim kriterijumima:

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

- ▶ Da li bi to moglo naneti štetu nekom pravnom postupku koji medijska organizacija razmatra da podnese?

f Moderiranje online napada

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

Sprečavanje online zlostavljanja

- ▶ **Kao ključne alate razvijte jasne smernice za vašu online zajednicu, pravila komentisanja i pravila ponašanja na platformi,** koji važe kako za korisnike, tako i za moderatore. Te smernice i pravila 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 [standarde ponašanja na internetu Deutsche Wellea](#).

- ▶ **Izgradite online medijsku zajednicu:** iako je potrebno određeno vreme da se online zajednice razviju i održavaju, ovo jeste najvažnije za suzbijanje uznemiravanja putem interneta. Čitaoci koji osećaju da pripadaju ovoj zajednici biće spremniji da brane medijsku organizaciju ili napadnutog novinara kada dođe do blaćenja ili pretnji na društvenim mrežama i platformama za komentare.

- ▶ **Postavite korak registracije za vašu platformu:** pokazalo se kao dobra praksa pitati korisnike da se registruju kako bi mogli da postavite komentar. Ovaj zahtev je važan ne samo zbog potencijalnih pravnih obaveza, već i kao inicijalna prepreka koja bi odvratila napadače i računarski upravljane naloge.

- ▶ **Omogućite komentare samo na izabrani sadržaj:** ako su vam resursi za moderiranje komentara ograničeni, dobra je strategija da postavite samo neke sadržaje otvorene za komentare. U tom slučaju, otvorite raznovrsne teme za komentarisanje kako biste omogućili vašoj zajednici da izrazi stavove o nizu različitih tema.

- ▶ **Blokada komentara u određeno vreme:** ako ste zabrinuti da nećete moći da moderirate diskusije preko noći, tokom vikenda ili u bilo koje drugo vreme kada moderatorima ne mogu da se posvete ovom zadatku, razmotrite blokiranje komentara u tom periodu. U tom slučaju, pobrinite se da vaši korisnici znaju kada će opet moći da postavljaju komentare.
- ▶ **Ograničite vreme za komentare:** još jedna strategija koja korisnicima pruža mogućnost da podele mišljenja a ograničava opterećenje na vaš tim je da se komentari dozvole samo u ograničenom periodu po objavljivanju teksta.
- ▶ **Podesite alarme da biste pratili aktivnosti korisnika:** ponekad konverzacije koje su na neko vreme utihnule - odjednom ponovo postaju aktivne. Ako ne želite da zatvarate komentare, koristite sistem obaveštavanja koji će moderatorima skrenuti pažnju na tu promenu.

Moderiranje i reakcija na zlostavljanje putem interneta

Imajte na umu da uklanjanje verbalnih napada, pretnji i uvreda upućenih novinarima ne otklanja rizik od fizičkog nasilja koje dolazi od strane napadača. Moderatorima koji primete agresivne poruke upućene novinaru, posebno one koje sadrže pretnje, treba ne samo da uklone te poruke, već i da na takve poruke ukažu relevantnim osobama u medijskoj organizaciji, uključujući i napadnute novinare.

Komentari na sajtu:

- ▶ **Uklanjanje komentara:** komentare koji uključuju pretnje, uvrede ili napade na novinare treba da detaljno analiziraju moderatorima koji će morati da utvrde da li je odgovarajući komentar u granicama legitimne kritike ili krši smernice zajednice/pravila komentarisanja, i zbog toga mora biti uklonjen. 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 koje pravilo komentarisanja je bilo prekršeno.
- ▶ **Upozoravanje i blokiranje korisnika:**
 - ▶ **Upozorite korisnike koji iznova krše smernice i pravila online zajednice:** dobar način upozora-

vanja korisnika koji redovno krše smernice zajednice je da se na određeno vreme blokira njihov pristup postavljanju komentara. Kad god preduzmete ovaj korak, uverite se da blokirani korisnici prime vašu poruku u kojoj se objašnjava zašto je takva odluka doneta.

- ▶ **Obavestite korisnike kada brišete njihove naloge:** trajno brisanje pristupa korisnika komentarisanju je ozbiljan korak i odgovarajući odgovor na ozbiljne napade. Korisnici čiji se nalozima brišu, treba da prime poruku u kojoj se objašnjava šta je dovelo do takve odluke.
- ▶ **Učešće moderatora u konverzacijama korisnika:** moderatorima treba da, koristeći nalog medijske organizacije, podsete korisnike na principe date u pravilima komentarisanja. Svojim učešćem novinari mogu podići kvalitet komunikacije, ali to učešće ne treba biti nametnuto i rizike treba pažljivo razmotriti.

Na platformama društvenih mreža:

Medijske organizacije koriste platforme društvenih medija da dosegnu do šire publike, otvore javnu debatu o određenim problemima i, konačno, kreiraju online zajednicu. Medijske organizacije imaju tendenciju da na kanalima i platformama društvenih medija primenjuju ista pravila i standarde kao i na njihovim online forumima, gde timovi moderatora direktno komuniciraju sa publikom i kreiraju ekosistem za zdravu javnu debatu sa korisnicima i među njima.

Rešavanje online zlostavljanja na Fejsbuku:

- ▶ **Izbrišite komentar** ako sadrži agresivan ili preteći sadržaj ili pogrдне reči i uvrede. Međutim, kritika, ma koliko oštra bila, treba da bude dozvoljena.
- ▶ **Sakrijte komentar** sa uvredljivim sadržajem. Moderatorima generalno to smatraju manje efikasnim (nego brisanje) pošto korisnik i korisnikovi prijatelji i dalje mogu da vide sporni sadržaj, čak i ako drugi ne mogu.
- ▶ **Blokirajte pristup korisnika Fejsbuk stranici** medijske organizacije ukoliko je više puta postavio komentare pune mržnje ili uvreda, čak i pošto je upozoren. Ovim se uklanja korisnik za kojeg se smatra da uporno podriva vrednosti otvorene diskusije.

- ▶ **Uklonite korisnika sa stranice** kao upozorenje da odustane od daljnjih uvredljivih komentara. Ova mera je manje dosledna od blokiranja jer korisnik može ponovo označiti stranicu da mu se dopada („like“) ili opet prati stranicu („follow“).
- ▶ **Deaktivirajte/isključite komentare**, mada je ta funkcija dostupna samo za video postove. To se radi kada tim moderatora nema kapaciteta da moderira obiman priliv komentara na video sadržaj ili prenos uživo.
- ▶ **Blokirajte reči** i podesite jačinu filtera za vulgarnosti.
- ▶ **Prijavite post ili stranicu** koja je prekršila pravila online zajednice kako Fejsbuka tako i samog medija.

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

Korak 4: Praćenje situacije i ponovna procena

Redakcije treba da pažljivo prate prijavljene slučajeve i da iznova procenjuju zaštitne mehanizme i mehanizme podrške kako bi zaštitile novinare od uznemiravanja putem interneta.

Rešavanje online zlostavljanja na Tviteru:

- ▶ **Utišavanje (eng. mute):** kada se radi o zlostavljanju putem interneta koje krši standarde zajednice kako same medijske organizacije, tako i Tvitera, moderator radije utišavaju nego što blokiraju naloge. Ova opcija ublaži direktan uticaj vređanja ali i onemogućava i eventualnu burnu reakciju, pošto utišani korisnik ne zna da je utišan. Konačno, utišavanje omogućava moderatorima da i dalje vide komentare sa utišanog naloga i tako budu u pripravnosti u slučaju pretnji.
- ▶ **Blokiranje:** moderator su skloni da blokiraju naloge onih koji stalno šalju spam ili obmanjujuće poruke, ali inače generalno koriste to kao poslednju moguću meru jer izbegavaju burne reakcije sa blokiranih naloga budući da ovi bivaju obavešteni kada su blokirani. Takođe, pošto moderator neće više biti u mogućnosti da pristupi blokiranom nalogu, postaje teško identifikovati neposrednu pretnju.
- ▶ **Prijavljivanje:** moderator generalno prijavljuju Tviteru objave ili naloge koji šire potencijalno ostvarive i direktne 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

Medijske organizacije treba da kreiraju bazu podataka kako bi evidentirali pojave online uznemiravanja i reakcije koje su preduzete. Ta baza podataka ne mora da uključuje svaki pojedinačni slučaj uznemiravanja, ali treba da obuhvata barem one slučajeve koje su članovi redakcije prijavili kroz formalne mehanizme prijavljivanja ili tamo gde je procena rizika zahtevala primenu mera podrške.

Osnovna namena te baze podataka je da se prate prijavljeni slučajevi online uznemiravanja i da se omogući redovna procena primenjenih mera podrške, uključujući i procenu da li su neophodne nove ili drugačije mere.

Uz procenu samih mera podrške, redakcije takođe treba da redovno i ponovno ocenjuju efikasnost celokupnih struktura reagovanja na uznemiravanje. To bi trebalo da uključi kvalitativne ankete kako bi se izmerio stepen do kojeg članovi tima i saradnici osećaju da se problem uzima ozbiljno kao i kvalitativni pregled broja slučajeva u kojima je bilo neke vrste reakcije.

Uloge i zadaci

Ovo je **opis uloga i zadataka** koji se moraju uzeti u obzir. U manjim redakcijama, jedna osoba može preuzeti nekoliko ovih uloga.

Koordinator za zaštitu na internetu

Profil obuhvata niz zadataka koji mogu ili biti raspodeljeni među članovima tima ili dodeljeni jednoj osobi:

- ▶ Kao koordinator za zaštitu na internetu imate zaduženje i ulogu osobe kojoj novinari mogu da prijave slučajeve online uznemiravanja.
- ▶ U koordinaciji sa napadnutim novinarima, urednikom i menadžerom za odnose sa publikom procenite svaki slučaj uznemiravanja ponaosob kako biste predložili mehanizme podrške koji su potrebni napadnutom novinaru.
- ▶ U slučajevima gde je to neophodno, zajedno sa upravom i pravnim stručnjacima, planirajte zvanični, institucionalni odgovor medijske kuće.
- ▶ Redovno ažurirajte bazu podataka o slučajevima online zlostavljanja, pratite i procenjajte efikasnost primenjenih mera.
- ▶ Zbog promenljive prirode online napada, potrebno je redovno proveravati mere koje redakcija preduzima da spreči i reaguje na uznemiravanje putem interneta.
- ▶ Sva koordinacija i obuka na ovu temu ide preko koordinatora za zaštitu na internetu. Koordinator treba da je dobro upoznat sa svim merama u redakciji, da bude u stanju da ih objasni novinarima koji su suočeni sa zlostavljanjem i da bude primarna osoba za implementaciju.
- ▶ Redovno prisustvujte redakcijskim sastancima kako biste se upoznali sa sadržajem planiranim za objavljivanje a koji može inicirati online napade.

Menadžment

- ▶ Jasno se postavite prema online uznemiravanju kao ozbiljnom problemu, pri čemu je napad na jednog člana tima napad na celu medijsku organizaciju. Ovaj stav treba redovno komunicirati u redakciji.

- ▶ Uvedite strukturne promene u redakciji kako bi se kreiralo pozitivno okruženje u kojem prijavljivanje online zlostavljanja nije stigmatizovano. Obezbeđivanje potrebnih resursa – vremena i novca – neophodni su da se ta nova struktura održava, funkcionise i ažurira.

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

- ▶ Uključite napadnute novinare u donošenje odluka koji se odnose na njih.

Urednici

- ▶ Jasno se postavite prema online uznemiravanju kao ozbiljnom i neprihvatljivom problemu koji nije jednostavno karakteristika modernog novinarstva.
- ▶ Redovno otvarajte temu online uznemiravanja na redakcijskim sastancima. Otvoren razgovor o problemu stvorice atmosferu u kojoj će se novinari osećati lagodnije da prijave napade.

Moderatori

- ▶ Identifikujte pojedinačne pretnje i orkestrirane kampanje na društvenim mrežama i sekcijama za komentare kojima se napadaju članovi redakcije, snimite ih u bazu podataka i prosledite novinaru, uredniku i stručnjaku za online bezbednost.
- ▶ Uključite se i procenu nivoa pretnje od zlostavljanja na internetu.
- ▶ Preuzmite nalog napadnutog novinara na društvenim medijima kako biste smanjili izloženost nasilnom sadržaju i umanjili potencijalnu traumu novinara.

Novinari

- ▶ Važno je razumeti da je zlostavljanje ozbiljan i neprihvatljiv problem i da nije jednostavno karakteristika savremenog novinarstva.
- ▶ Učestvujte u svim relevantnim treninzima koje nudi medijska organizacija, uključujući treninge o upoznavanju sa online uznemiravanjem, obuke za digitalnu bezbednost i za upravljanje rizikom od traume.

- ▶ Učestvujte u formalnim i neformalnim strukturama za kolegijalnu podršku.
- ▶ Prijavite slučajeve online zlostavljanja kada dođe do njih, čak i ako ne verujete da će to zlostavljanje imati neke negativne posledice po vas. Ako prijavite zlostavljanje, pomoći ćete redakciji da razume domet problema i preduzme neophodne mere za suprotstavljanje.

O organizaciji IPI

Osnovan 1950. godine, International Press Institute (IPI) je globalna mreža urednika, novinara i medijskih menadžera 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 ometanja i straha od odmazde. Naša misija je da odbranimo slobodu medija i slobodan protok informacija gde god da su ugroženi.

O IPI-jevom Newsrooms Ontheline programu

Cilj IPI-ja je da kroz Newsrooms Ontheline program prikupi i sa medijskim organizacijama i novinarima podeli resurse i najbolju praksu za prevenciju, suzbijanje i reagovanje na uznemiravanje i napade putem interneta. Cilj obezbeđivanja ovih alata redakcijama je ne samo odbrana od negativnih ličnih i profesionalnih posledica po novinare zbog online uznemiravanja, već i pomoć u sprečavanju pojave samo-cenzure zbog online napada što bi ugrozilo pristup javnosti informisanju.

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



Democracy & Media
Foundation **Stichting**
Democratie & Media

Autorska prava: ovaj protokol za redakcije za podršku novinarima koji su meta uznemiravanja putem interneta licenciran je pod Creative Commons Attribution International licencom. Slobodni ste da dalje koristite ovaj protokol pod uslovom pravilnog navođenja.

Protokol za redakcije za podršku novinarima koji su meta 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

Internet stranica: ipi.media