



Protokol za uredništva za podporo novinarjem, ki so tarče spletnega nadlegovanja

Mednarodni inštitut za tisk (IPI)

Uvod

Spletno nadlegovanje in napadi na novinarje – med drugim grožnje, žalitve in napadi na ugled – se čedalje pogosteje uporabljajo za utišanje novinarjev in zmanjšanje njihove verodostojnosti v javnem prostoru. Spopadanje s spletnim nadlegovanjem in njegovim negativnim vplivom na prosti pretok informacij sicer zahteva udeležbo več akterjev. Toda ključno vlogo pri varovanju novinarjev pred poklicno in osebno škodo, ki jo lahko povzroča nadlegovanje, imajo uredništva. Ta lahko pri zaščiti novinarjev naredijo konkretne korake in sprejmejo konkretne ukrepe, ki jih opisuje ta protokol.

Ukrepi, navedeni v protokolu, temeljijo na podatkih, ki jih je IPI zbral med aprilom in decembrom 2018, ko je obiskal 45 uredništev v petih evropskih državah – na Finskem, v Nemčiji, na Poljskem, v Španiji in Združenem kraljestvu – ter se sestal s strokovnjaki iz več držav. IPI je opravil razgovore z več kot 110 uredniki, novinarji in spletnimi moderatorji, pa tudi s predstavniki civilne družbe in akademiki. V sklopu obiskov v posameznih državah je bilo organiziranih osem fokusnih skupin z novinarkami in svobodnimi novinarji, ki so razpravljali o tem, kako spletno nadlegovanje vpliva na ti skupini.

Protokol, ki je objavljen kot del programa Newsrooms Ontheline, ni zbirka navodil, ki naj veljajo povsod in za vsakogar. Je le iztočnica, na podlagi katere lahko uredništva oblikujejo trajnostne sisteme, ki ustrezajo njihovim okoliščinam.

Vsebina

1. korak: Prijavljanje

- Uredništva naj ustvarjajo kulturo, v kateri bodo novinarji varni pred spletnim nadlegovanjem.
- Vzpostavite jasne poti in kanale prijavljanja.
- Beležite primere spletnih napadov in nadlegovanja.

2. korak: Ocena tveganja

- Fizična ogroženost
- Psihična ogroženost
- Ogroženost ugleda

3. korak: Podporni mehanizmi

- Podpora za digitalno varnost
- Pravna podpora
- Čustvena in psihološka podpora
- Izredni dopust, selitev in/ali dodelitev drugih nalog
- Javni izrazi podpore
- Moderiranje spletnih napadov

4. korak: Spremljanje in ponovna ocena

Vloge in naloge

- Koordinator za spletno varnost
- Uprava
- Uredniki
- Moderatorji
- Novinarji

1. korak: Prijavljanje

a Uredništva naj ustvarjajo kulturo, v kateri bodo novinarji varni pred spletnim nadlegovanjem.

Menedžment naj se temeljito pouči, s kakšnimi napadi se srečujejo njegovi zaposleni in zunanji sodelavci, ter poskrbi, da bodo pogovori o teh napadih nekaj karseda običajnega.

- ▶ **Interni dopis:** Vsem članom uredništva pošljite elektronski dopis in v njem pojasnite, da spletne napade jemljete resno. Ta ukrep bo pripomogel h krepitvi zaupanja v uredništvu. Poslal bo dve pomembni sporočili. Prvič, med novinarji bo zanimal močno razširjeni vtis, da je izpostavljenost napadom na družbenih medijih nova normalnost; drugič, novinarjem bo vlil občutek, da so zaščiteni in da jih njihova medijska organizacija podpira.
- ▶ **Na uredniških sestankih redno razpravljajte o spletnih napadih:** Uredniki lahko temo načnejo tako, da neformalno povprašajo, ali je bil v zadnjem času napaden kakšen novinar, prav tako lahko novinarje ozavešajo o tveganju, ko jim dodelijo zgodbe, ki bodo verjetno izzvale napade. V času političnih kriz, družbenih neredov in pred volitvami naj bo teh pogovorov še več.
- ▶ V uredništvu izvedite **anonimno anketo**, s katero boste ocenili učinke spletnega nadlegovanja in učinkovitost ukrepov za spopadanje z njim.

Španski spletni novičarski portal Publico.es je med sodelavci izvedel anketo o vplivu napadov nanje in učinkovitosti uvedenih protiukrepov.

- ▶ Uvedite redne sestanke med ekipami za družbene medije in novinarji, na katerih naj poteka **»diagnostika«** dela novinarjev na družbenih medijih in sodelovanja novinarjev pri spletnem komentiranju.
- ▶ V intranetu svojega medija ustvarite **lahko dostopno rubriko** s podatki o politiki podjetja glede spletnega nadlegovanja in tem, s kakšnimi orodji in protokoli se podjetje loteva tega problema.

BBC v svojem intranetu objavlja izobraževalne filmčke, v katerih novinarji pripovedujejo o travmatičnih izkušnjah s terena in njihovem vplivu nanje. Filmčki so neke vrste »začetniški vodnik« po travmi in pripomorejo k njeni demistifikaciji.

b Vzpostavite jasne poti in kanale prijavljanja.

Vsi zaposleni in zunanji sodelavci uredništva morajo vedeti, koga lahko obvestijo o napadih in kako naj to storijo. Uredništva naj vzpostavijo različne kanale, po katerih lahko novinarji napade zlahka prijavijo in dostopajo do podpornih mehanizmov.

Neformalni prijavni mehanizmi

- ▶ Spodbujajte **neformalne pogovore** s kolegi: Uredništva naj novinarje spodbujajo, da svoje izkušnje z nadlegovanjem delijo s kolegi in uredniki. Treba je jasno povedati, da odkrito govorjenje o spletnih napadih ni znamenje šibkosti ali pretirane občutljivosti.
- ▶ Ustanovite **skupinski klepet** na WhatsAppu, Messengerju ali kakšni podobni platformi (Signal, Telegram, Threema ipd.), v katerem bodo novinarji delili informacije o primerih nadlegovanja. Skupen prostor za pogovore lahko dviguje ozaveščenost o tej temi, gradi pa tudi občutek solidarnosti in skupnosti.

Formalni prijavni mehanizmi

- ▶ Ustvarite **spletni obrazec**, s katerim bodo novinarji zlahka prijavljali spletne napade. Obrazec naj bo kratek in naj ga bo preprosto izpolniti, vendar naj vsebuje vse bistvene podatke o napadu.
- ▶ Ustvarite poseben **elektronski naslov**, na katerega bodo lahko novinarji prijavljali spletno nadlegovanje.

Formalni mehanizmi prijavljanja vzbujajo pričakovanje, da bo prijavi sledilo ukrepanje. Zato je treba novinarjem, drugim zaposlenim in zunanjim sodelavcem pojasniti, kdo je odgovoren za prejemanje prijav in kaj lahko ta oseba ukrene. Odgovorna oseba naj obvlada področje (če je le mogoče, naj bo ustrezno izurjena) in naj ima v uredništvu dovolj visok položaj, da lahko primere nadlegovanja posreduje tistim, ki se lahko nanje odzovejo na ravni organizacije.

Ne glede na to, ali je potrebno posredovanje prijave na drugo stopnjo ali ne, naj prijavitelj prejme odgovor, iz katerega je razvidno, da je prijavo nekdo slišal. Tako se ohranja verodostojnost mehanizma. In nazadnje – ker so nadlegovanju nadpovprečno izpostavljene ženske in manjšine, naj redakcije poskrbijo, da so med koordinatori prijavnih mehanizmov predstavniki teh skupin in/ali so senzibilizirani za specifične vrste napadov, ki so uperjeni proti ženskam in manjšinam.

C Beležite primere spletnih napadov in nadlegovanja.

Na eni strani to pomeni, da naj napadeni novinarji hranijo posnetke zaslona, povezane z napadi, in beležijo druge bistvene podatke. Za razumevanje izvora napada, za izdelavo ocene tveganja in za sprejemanje odločitev, ali oziroma kako naj medijska organizacija ukrepa, je nujno imeti dovolj podatkov. Glede na intenzivnost nekaterih napadov bi bilo treba novinarje spodbujati, da si breme olajšajo tako, da v beleženje vključijo še kolege, urednike ali moderatorje.

Na drugi strani naj koordinatori prijavnih mehanizmov oblikujejo **bazo podatkov za spremljanje prijavljenih primerov spletnega nadlegovanja** in odzivov nanje. Ta baza je pomembna za spremljanje podpornih ukrepov in njihove učinkovitosti (dodatne informacije v 4. koraku).

2. korak: Ocena tveganja

Za odločitev, kakšna oblika podpore je najprimernejša za konkretni spletni napad, je pomembna temeljita ocena tveganja. Oceniti je treba naslednje tipe tveganja:

- ▶ Verjetnost, da se bo **spletni napad spremenil v fizični napad**.
- ▶ **Morebitni čustveni vpliv** na napadene novinarje in vpliv na njihovo delo.
- ▶ Možnost, da spletno blatenje **okrni ugled in verodostojnost** novinarjev in/ali medija.

Ocenjevalce tveganja je treba usposobiti toliko, da znajo prepoznavati prisotnost določenih dejavnikov in presoјati, kdaj je treba primer posredovati na višjo raven. V nadaljevanju je seznam nekaterih dejavnikov, na podlagi katerih je mogoče oceniti stopnjo tveganja. V postopek ocene tveganja naj bodo vključene tudi tarče napadov.

a Fizična ogroženost

Dejavniki tveganja:

- ▶ Širše varnostne razmere (pogostost fizičnih napadov na novinarje, nekaznovanost takšnih napadov, vzdušje splošne sovražnosti do novinarjev).
- ▶ Če je napadalec posameznik, naj se verjetnost fizičnega napada oceni na podlagi znanih podatkov o tem posamezniku.
- ▶ Če poteka napadalna kampanja, naj se oceni verjetnost, da bo posameznike spodbudila k fizičnim napadom in jim dala občutek, da so ti upravičeni.
- ▶ Javna narava novinarjevega dela: kako prepoznaven je v javnosti?

b Psihična ogroženost

Dejavniki tveganja:

Zunanji dejavniki:

- ▶ Intenzivnost nadlegovanja z vidika vsebine in pogostosti (škodo lahko povzroči tudi večkrat ponovljeno »blažje« nadlegovanje).
- ▶ Prisotnost diskriminatorne vsebine (na podlagi spola, rase, spolne usmerjenosti itd.), ki lahko na tarčo še posebej resno vpliva.
- ▶ Prisotnost slikovnega gradiva, ki povzroča travmo.
- ▶ Sporočila, ki nakazujejo na zalezovalno vedenje, kar lahko povzroča strah in negotovost.
- ▶ Moč podporne mreže tarče.

Notranji dejavniki:

- ▶ Psihično stanje tarče: znaki depresije ali travme.

C Ogroženost ugleda

Dejavniki tveganja:

- ▶ Stopnja polarizacije in sovražnosti do medijev v družbi.
- ▶ Možnost, da bo javnost verjela sramotilnim napadom.
- ▶ Količina in doseg napadov in sramotilnih kampanj, vključno z dejavniki, ki omogočajo hitrejše širjenje spletnih napadov, kot so:
 - uporaba memov ali izpopolnjenih grafičnih motivov;
 - uporaba botnetov;¹
 - uporaba oznak in sramotilnih izrazov, ki jih bo mogoče v prihodnje znova uporabiti;
 - nadaljnje širjenje napadov na portalih, ki razširjajo dezinformacije;
 - znaki, da so sramotilne kampanje usklajene ter da služijo političnim, ekonomskim in drugim interesom.

Navedeni dejavniki niso edini možni. Vsekakor priporočamo, da uredništva vlagajo v poklicno usposabljanje, da bodo sposobna prepoznavati tveganje za telesne poškodbe, čustvene travme in škodovanje ugledu, vključno s prepoznavanjem znakov, ki kažejo na organizirane sramotilne kampanje.

3. korak: Uvajanje podpornih mehanizmov

To poglavje vsebuje pregled podpornih mehanizmov, ki jih je mogoče sprožiti, ko so novinarji izpostavljeni spletnim napadom ali nadlegovanju. Vsi ti mehanizmi so namenjeni temu, da napadenim novinarjem omogočijo varno opravljanje dela.

1 Botnet je omrežje računalnikov, okuženih z zlonamerno programsko opremo (op. p.).

a Podpora za digitalno varnost

Primeri tovrstne podpore:

- ▶ **Sledenje uporabnikom, ki se skrivajo za napadi**, tudi če grožnje objavljajo na anonimnih profilih na družbenih omrežjih.
- ▶ **Zaklepanje vseh profilov napadenih**. Spreminjanje gesel in podobno za zmanjševanje tveganja.
- ▶ **Uredniki in kolegi naj prevzamejo profile napadenega na družbenih medijih**, da napadeni ne bo izpostavljen nadaljnjim zlorabam.

Preventivni ukrepi:

- ▶ **Novinarje ozavestite, katere osebne podrobnosti** so na njihovih profilih dostopne javnosti. Preverite, ali so nehote razkrili kakšen občutljiv podatek.
- ▶ **Novinarje usposobite za uporabo orodij za odkrivanje ranljivosti v njihovih elektronskih napravah**, s katerimi bi lahko hekerji dostopali do njihovih osebnih podatkov in jih razkrili javnosti.

b Pravna podpora

Pri razmisleku, ali proti spletnemu nadlegovanju pravno ukrepati, je treba upoštevati več dejavnikov, med njimi:

- ▶ Ali objava vsebuje kaznivo vsebino?
- ▶ Verjetnost, da bo tožba odvrnila bodoče spletne napadalce na splošno.
- ▶ Verjetnost, da bo tožba od napadov odvrnila konkretnega napadalca.
- ▶ Možnost, da tožba v danem kontekstu izpostavi posameznega novinarja in okrepi napade ali spodbudi nove.
- ▶ Ali bi z uporabo pravnih sredstev lahko nehote potrdili zgodbe o »močnih« medijih, ki napadajo »male ljudi«, ki jih spletni napadalci že prodajajo, in s tem potencialno sprožili še več nadlegovanja?

- ▶ Ali se zdi, da napadalec deluje sam, ali da sodeluje v usklajeni kampanji (v drugem primeru bi bila tožba lahko kontraproduktivna in bi spodbudila nove napade).
- ▶ Možni vplivi na prizadetega novinarja: ali bo pravni postopek zadovoljil novinarja ali mu bo povzročil dodatno čustveno škodo?
- ▶ Ali je tožilstvo podalo kazensko ovadbo v tem primeru (to je lahko v podporo vašim prizadevanjem)?

DODATNO GRADIVO: Na spletni strani Mednarodnega inštituta za tisk Newsrooms Ontheline je objavljena **serija videoposnetkov** o tem, na kaj moramo biti pozorni, **kadar razmišljamo o tožbi**.

C Čustvena in psihološka podpora

Strokovna psihološka podpora

Strokovna podpora lahko izrazito omili posledice, ki jih imajo spletni napadi in nadlegovanje na duševno zdravje novinarjev. Dobre prakse kažejo, da bi morali mediji novinarjem zagotoviti dostop do strokovne psihološke podpore prek zdravstvenega zavarovanja ali z dogovori med medijskimi hišami in strokovnjaki za duševno zdravje.

Kolegialna podpora

Za novinarje, ki doživljajo spletne napade in nadlegovanje, so lahko kolegi s podobnimi izkušnjami pomemben vir moči in védenja o najboljših načinih spoprijemanja z napadi in njihovimi morebitnimi posledicami.

- ▶ **Strukturirane mreže kolegialne podpore:** V uredništvu razvijte formalno mrežo zaposlenih, ki so napadenim kolegom pripravljeni prisluhniti ter jih voditi pri spoprijemanju z učinki spletnih napadov. V idealnih razmerah so člani osebja, ki sodelujejo v teh mrežah, izurjeni za ocenjevanje travme s strukturiranim pogovorom in znajo novinarja napotiti k akterjem v uredništvu, ki mu lahko omogočijo dostop do zdravstvene pomoči in drugih oblik podpore, npr. pravnega svetovanja, moderiranja spletnega občinstva, digitalne varnosti in drugih varnostnih mehanizmov.

Obiščite *Dart Center* in raziščite njegovo **poglobljeno analizo mreže kolegialne podpore** in njene uvedbe v *Avstralski korporaciji za radiodifuzijo* (*Australian Broadcasting Corporation*).

Raziščite **BBC**-jevo mrežo kolegialne podpore.

Raziščite **Reutersovo** mrežo kolegialne podpore.

- ▶ **Mentorski programi:** Izkušenega novinarja zadolžite za mentoriranje manj izkušenih kolegov. Mentorirankam in mentorirancem naj pomaga prepoznavati spletne napade, teme, ki jih navadno izzovejo, in njihove oblike.
- ▶ **Skupinske klepete** na WhatsAppu, Messengerju in podobnih aplikacijah lahko uporabljate ne le za prijavljanje groženj, ampak tudi za nudenje podpore v primeru napadov.
- ▶ **Redni pogovori:** Urednike je treba spodbujati k ustvarjanju priložnosti za skupinske pogovore o spletnem nadlegovanju. Uvedejo lahko na primer:
 - »Pogovore ob kavi«, v katerih lahko člani enega ali več uredništev izmenjujejo izkušnje s spoprijemanjem s spletnimi napadi. »Izkušeni kolegi« lahko nudijo dragocene vpoglede in nasvete ter s tem »prebijejo led« za odkrito razpravo o spletnih napadih.
 - Krhanje moči spletnega nadlegovanja s humorjem. Na primer, napadeni naj razmislijo, ali bi bili napade pripravljeni obesiti na steno. Njihovo glasno branje in smeh s kolegi lahko delujeta katarzično. Uredništva poročajo, da takšni ukrepi lajšajo tesnobo in napetost ter v nekaterih primerih pomagajo postavljati napade v perspektivo.

Načrt za samopomoč

Poleg ukrepov, ki jih sprejmejo uredništva in druge organizacije, je treba novinarje spodbujati k razvijanju načrtov za samopomoč, saj lahko pomembno zmanjšajo verjetnost pojava dolgoročne travme zaradi izpostavljenosti intenzivnemu spletnemu nadlegovanju.

DODATNO GRADIVO: Na spletni strani Mednarodnega inštituta za tisk Newsrooms Ontheline je objavljena **serija videoposnetkov o mehanizmih spoprijemanja z nadlegovanjem**.

d Izredni dopust, selitev in/ali dodelitev drugih nalog

Če tako pokaže ocena čustvene stiske napadenega novinarja, lahko morebitno travmo precej omili kratek izredni dopust. Odobritev dopusta v takšnih situacijah je običajna praksa v uredništvih, zlasti v oddelkih, ki so pogosto izpostavljeni nasilni ali zelo stresni vsebini, na primer tisti, ki se ukvarjajo z uporabniško ustvarjeno vsebino.

Po nizu spletnih groženj, ki so jim sledile neposredne grožnje na ulici, je finski časopis Turun Sanomat svojo novinarko preselil iz mesta Turku, ki ima okrog 250.000 prebivalcev, v precej večje glavno mesto Helsinki, v katerem je bilo precej manj verjetno, da jo bo kdo prepoznal.

e Javni izrazi podpore

Če medij javno podpre napadenega novinarja, sporoča, da stoji za svojimi zaposlenimi in da napade nanje obravnava kot napade na celotno ustanovo. Kljub temu pa je v nekaterih primerih bolje, da se ne oglaša, saj lahko z izpostavljanjem novinarja spodbudimo še silovitejše napade nanj. Kadar se odločate, ali boste objavili javni izraz podpore, premislite naslednje:

- ▶ Ali se bo zaradi izraza podpore napad okrepil?
- ▶ Ali bo po objavi nadlegovanja še več?
- ▶ Ali bi lahko objava izraza podpore škodovala morebitni tožbi, o kateri še razmišljate?

f Moderiranje spletnih napadov

Da se napadi na novinarje in medije ter drugi nesprejemljivi komentarji čim prej umaknejo, je potrebna temeljita, dobro razvita strategija moderiranja komentarjev uporabnikov.

Preprečevanje spletnih napadov

- ▶ Oblikujte pravila komentiranja ali spletni bonton, ki so ključna orodja za uporabnike in moderatorje. V pravilih za sodelovanje boste izrecno pojasnili, da je kritika dobrodošla, ven-

dar pa ne boste tolerirali žalitev, napadov, sovraštva in groženj.

Preberite Guardianove standarde skupnosti in vodila za sodelovanje.

Preberite spletni bonton Deutsche Welle.

- ▶ **Zgradite skupnost:** Razvoj in ohranjanje spletnih skupnosti sicer zahtevata svoj čas, toda sta izjemnega pomena v boju proti spletnemu nadlegovanju. Bralci, ki občutijo pripadnost skupnosti, večkrat stopijo v bran mediju ali novinarju ob morebitnem blatenju ali grožnji na družbenih platformah ali med komentarji na spletnih straneh medijev.
- ▶ Na spletni strani medija uvedite registracijo: Omogočanje komentiranja le registriranim uporabnikom je dobra praksa. Ta zahteva ni pomembna le zaradi morebitne pravne odgovornosti, temveč je tudi prva ovira za odvrtaenje napadalcev in strojno ustvarjenih računov.
- ▶ **Dovolite komentiranje le izbranih vsebin:** Če vam primanjkuje sredstev za moderiranje, je priporočljivo dovoliti komentarje le pod določenimi vsebinami. Pri tem izberite dovolj pestro vsebino, da bo vaša skupnost lahko izražala mnenja o čim širšem naboru tem.
- ▶ **Ob določenih urah blokirajte komentarje:** Če vas skrbi, da razprav ne boste mogli moderirati ponoči, konec tedna ali ob katerem drugem času, kadar se moderatorji temu ne utegnejo posvečati, premislite o blokiranju možnosti komentiranja za določeno časovno obdobje. Kadar to storite, uporabnike vsekakor obvestite, kdaj bodo lahko spet objavljali komentarje.
- ▶ **Časovno omejite komentiranje:** Uporabnikom lahko omogočite, da izražajo svoja mnenja, in hkrati razbremenite svojo ekipo tudi tako, da komentiranje dovolite le določen čas po objavi člankov.
- ▶ **Nastavite opozorila za spremljanje dejavnosti uporabnikov:** Včasih se razprave spet začnejo po tem, ko so za nekaj časa umolknile. Če komentiranja nočete onemogočiti, uporabite sistem obveščanja, ki bo takšne spremembe sporočal moderatorjem.

Moderiranje in odzivi na spletne napade

Upoštevajte, da odstranjevanje napadov, groženj in žalitev novinarjev ne varuje pred nevarnostjo, da jih bo spletni agresor napadel tudi fizično. Moderatorji, ki zasledijo agresivna sporočila, uperjena proti novinarjem, še zlasti če vsebujejo grožnje, naj jih ne le odstranijo, temveč o njih obvestijo ustrezne osebe v medijski organizaciji, vključno s tarčo napadov.

Komentarji na spletni strani:

- ▶ **Odstranjevanje komentarjev:** Komentarje, ki vsebujejo grožnje, žalitve ali druge napade na novinarje, naj moderatorji pozorno analizirajo in določijo, ali je konkretni komentar v okvirih primerne kritike ali pa krši pravila komentiranja in ga je zato treba odstraniti. Odločitev o odstranitvi komentarja naj ne temelji le na razmisleku o vsebini komentarja, ampak tudi na oceni ranljivosti novinarja. Skladno z dobrimi praksami je priporočljivo uporabnike obveščati, zakaj so bili njihovi komentarji odstranjeni in katera pravila komentiranja so prekršili.
- ▶ **Opozarjanje in blokiranje uporabnikov:**
 - ▶ **Opozarjajte uporabnike, ki večkrat kršijo pravila komentiranja:** Uporabnike, ki večkrat kršijo pravila, je dobro opozarjati z začasnim odvzemom možnosti komentiranja. Kadar se za to odločite, uporabnikom odločitev vsekakor pojasnite.
 - ▶ **Uporabnike obveščajte o izbrisu profilov:** Dokončen odvzem možnosti komentiranja je resen korak in je ustrezen le, če se z njim odzivite na resno napadalnost. Uporabnike, ki jim izbrišete profile, s sporočilom obvestite, zakaj ste se odločili za to.
 - ▶ **Sodelovanje moderatorjev v pogovorih med uporabniki:** Moderatorji naj sodelujejo pri komentiranju in uporabnike opominjajo na pravila. Udeležba novinarjev lahko sicer dviguje kakovost razprav, vendar jim je ne vsiljujte in skrbno razmislite o zadevnem tveganju.

Na družbenih medijih:

Medijske organizacije z uporabo družbenih medijev dosegajo širše občinstvo, ustvarjajo javne razprave o

določenih temah in predvsem gradijo skupnost. Mediji na svojih uradnih profilih navadno uporabljajo iste standarde komuniciranja kot na lastnem spletnem mestu, na katerem se ekipe moderatorjev vključujejo v razprave z uporabniki in ustvarjajo ekosisteme za zdravo javno razpravo z uporabniki in med njimi.

Obvladovanje spletnih napadov na Facebooku:

- ▶ **Komentar izbrišite,** če je napadalen ali grozilen oziroma če vsebuje poniževalne besede in žalitve. Dovoliti pa je treba še tako ostro kritiko.
- ▶ **Komentar z žaljivo vsebino skrijte.** Ta ukrep se zdi večini moderatorjev manj učinkovit od izbrisa, saj skriti komentar še vedno vidi uporabnik, ki ga je objavil, in njegovi prijatelji, čeprav ni viden drugim.
- ▶ **Uporabniku prepovedajte dostop do strani medija na Facebooku,** če je kljub opozorilu večkrat objavil sovražne ali napadalne komentarje. Tako odstranjajte uporabnike, ki vztrajno spodkopavajo vrednote odprte javne razprave.
- ▶ **Uporabnika odstranite s strani** v svarilo, da ga odvrnete od nadaljnjih napadalnih komentarjev. To ima milejše posledice od prepovedi dostopa, saj bo lahko uporabnik spet všečkal ali spremljal vašo stran.
- ▶ **Onemogočite/izklopite komentiranje,** kar je sicer mogoče le pod objavami videov. Ukrep je primeren, če ekipa moderatorjev ni zmožna urejanja dotoka komentarjev na video-posnetek ali prenos v živo.
- ▶ **Blokirajte določene besede** in nastavite jakost filtra za nespodobno izražanje.
- ▶ **Prijavite objavo ali stran,** ki krši standarde skupnosti Facebooka in medija.

Obvladovanje spletnih napadov na Twitterju

- ▶ **Utišanje:** Kadar spletno nadlegovanje krši pravila Twitterja in medija, moderatorji teh profilov navadno ne blokirajo, temveč jih utišajo. Ta možnost omili neposredni učinek napadov, hkrati pa preprečuje morebitne je-

zne odzive, saj utišani uporabnik ne ve, da je utišan. Poleg tega utišanje omogoča, da moderatorji še naprej spremljajo vsebino, ki jo proizvajajo utišani profili, in tako zaznavajo morebitne verodostojne grožnje.

- ▶ **Blokiranje:** Moderatorji najpogosteje blokirajo profile, ki vztrajno pošiljajo vsiljeno in goljufivo vsebino. Drugače pa se k temu ukrepu zatekajo šele v skrajni sili, da se izognejo silovitim odzivom blokiranih uporabnikov, saj ti ob blokadi prejmejo obvestilo. Poleg tega moderatorji težje zaznavajo neposredne nevarnosti, ker do blokiranih profilov ne morejo dostopati.
- ▶ **Prijavljanje:** Moderatorji Twitterju navadno prijavljajo čivke ali profile, ki širijo potencialne in neposredne grožnje ali vsebujejo nasilne podobe.
- ▶ **Skrievanje odgovorov:** Moderatorji imajo možnost, da skrijejo odgovore na svoje čivke. Do skritih odgovorov lahko vsi uporabniki še vedno dostopajo s klikom na ikono za skrite odgovore, ki je, kadar ti obstajajo, pod izvornim čivkom. Toda Twitter je to možnost uvedel, da bi omejil vpliv trolanja ali žaljivih komentarjev ter preprečil njihovo prevlado v razpravi. Kadar moderator skrije kak odgovor, njegov avtor o tem ne prejme obvestila.

Poglavitni namen te baze podatkov sta spremljanje prijavljenih primerov spletnega nadlegovanja in omogočanje rednega sprotnega ocenjevanja uvedbenih podpornih mehanizmov, vključno s presojo, ali so potrebni novi ali drugačni ukrepi.

Uredništvo naj poleg ocenjevanja podpornih ukrepov redno ocenjuje tudi učinkovitost svojih struktur za odzive na nadlegovanje. Med drugim naj s kvalitativnimi raziskavami preverja, do kolikšne mere zaposleni in zunanji sodelavci ocenjujejo, da je problem resno obravnavan, s kvantitativnimi pregledi pa, kolikšnemu številu primerov so sledili odzivi.

4. korak: Spremljanje in ponovna ocena

Uredništva naj pozorno spremljajo prijavljene primere nadlegovanja ter sproti ocenjujejo varnostne in podporne mehanizme, da zaščitijo novinarje pred spletnim nadlegovanjem.

Mediji naj **ustvarijo bazo podatkov**, da bodo imeli pregled nad primeri spletnega nadlegovanja in odzivi nanje. Ni treba, da baza vsebuje prav vsak primer nadlegovanja, vsekakor pa naj beleži vsaj tiste, ki jih zaposleni prijavijo prek formalnih mehanizmov, in tiste, pri katerih so po oceni tveganja v uredništvu sprožili uvedbo podpornih ukrepov.

Vloge in naloge

Sledi opis vlog in nalog, o uvedbi katerih je treba razmisliti. V manjših uredništvih lahko nekatere naštetih vloge opravlja le ena oseba.

Koordinator za spletno varnost

- ▶ Ta profil zajema niz nalog, ki jih je mogoče jasno razdeliti med člane uredništva ali pa jih zaupati določeni osebi.
- ▶ Je tisti, ki mu lahko novinarji prijavljajo primere spletnega nadlegovanja.
- ▶ V sodelovanju z napadenimi novinarji in urednikom ovrednoti vsak primer spletnega nadlegovanja ter predlaga podpirne mehanizme, ki jih napadeni novinar potrebuje.
- ▶ Po potrebi skupaj z vodstvom in pravno službo usklajuje institucionalne odzive medija.
- ▶ Posodablja bazo podatkov, tako da je uporabljene ukrepe mogoče spremljati in ocenjevati njihovo učinkovitost.
- ▶ Zaradi spremenljive narave spletnih napadov redno preverja ustreznost ukrepov za preprečevanje spletnega nadlegovanja in odzivanje nanj.
- ▶ Koordinira ukrepe in izobražuje druge. Koordinator za spletno varnost mora temeljito poznati ukrepe uredništva in jih znati razložiti napadenim novinarjem ter voditi njihovo izvajanje.
- ▶ Redno obiskuje uredniške sestanke, na katerih se seznanja z nastajajočimi vsebinami, ki bodo morda izzvale spletne napade.

Vodstvo

- ▶ Se zaveda, da je spletno nadlegovanje resna zadeva in da je napad na enega zaposlenega napad na celotno medijsko organizacijo. To stališče naj redno sporoča uredništvu.
- ▶ Uredništvo preoblikuje v okolje, v katerem prijavljanje spletnega nadlegovanja ne bo stigmatizirano. Za ohranjanje in posodabljanje tega okolja naj zagotovi dovolj časa in denarja.

- ▶ Imenuje enega ali več koordinatorjev za spletno varnost z navedenimi nalogami.
- ▶ Vključuje tarče napadov v postopke odločanja, ki jih zadevajo.

Uredniki

- ▶ Se zavedajo, da je spletno nadlegovanje resen in nesprejemljiv pojav, in ne preprosto le značilnost sodobnega novinarstva.
- ▶ Na uredniških sestankih redno obravnavajo spletno nadlegovanje. Odkrito govorjenje o tej temi bo ustvarilo vzdušje, v katerem bo novinarjem manj neprijetno prijavljati napade.

Moderatorji

- ▶ Na družbenih medijih in v komentarjih novic prepoznajo posamezne grožnje in organizirane kampanje zoper člane uredništev, jih beležijo v podatkovno bazo ter zabeležke posredujejo napadenim novinarjem, urednikom in koordinatorjem za spletno varnost.
- ▶ Sodelujejo pri ocenjevanju nevarnosti spletnih napadov.
- ▶ Prevzemajo profile napadenih novinarjev na družbenih omrežjih in tako zmanjšajo njihovo izpostavljenost nasilni vsebini ter blažijo morebitno travmo.

Novinarji

- ▶ Razumejo, da je spletno nadlegovanje resen in nesprejemljiv pojav, in ne značilnost sodobnega novinarstva.
- ▶ Izkoristijo vse priložnosti za usposabljanje, ki jih ponudi medij, med drugim za boljšo ozaveščenost, digitalno varnost in upravljanje tveganja za travmo.
- ▶ Sodelujejo v formalnih in neformalnih strukturah kolegične podpore.
- ▶ Spletne napade prijavljajo takoj, ko se zgodijo, tudi če menijo, da ne bodo imeli negativnih posledic. Prijavljanje napadov uredništvo seznanja z obsegom problema in mu pomaga oblikovati potrebne protiukrepe.

O mednarodnem inštitutu za tisk (IPI)

Mednarodni inštitut za tisk je bil ustanovljen leta 1950. Je svetovna mreža urednikov, novinarjev in medijskih direktorjev, predanih kakovostnemu, neodvisnemu novinarstvu. Skupaj se zavzemamo za razmere, ki omogočajo novinarstvu opravljati njegovo javno funkcijo, zlasti za zmožnost medijev, da delujejo brez vmešavanja in strahu pred maščevanjem. Naše poslanstvo je braniti medijsko svobodo in prosti pretok informacij povsod, kjer sta ogrožena.

O IPI-jevem programu Newsrooms Ontheline

Namen IPI-jevega programa Newsrooms Ontheline je zbirati ter deliti vire in dobre prakse, s katerimi lahko mediji in novinarji preprečujejo spletno nadlegovanje, se mu zoperstavljajo ter v zvezi z njim ukrepajo. S temi orodji ne želi le omejiti negativnih učinkov spletnih napadov na poklicno in zasebno življenje novinarjev, temveč tudi preprečiti samocenzuro, ki izvira iz spletnih napadov in ogroža dostop javnosti do informacij.

Izdelavo tega protokola je omogočila denarna podpora fundacij Adessium in Democracy & Media.



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

Protokol za uredništva za podporo novinarjem, ki so tarče spletnega nadlegovanja, je ponujen pod licenco Creative Commons Attribution International Licence. Protokol lahko prosto delite, če pravilno navedete avtorja.

Protokol za uredništva za podporo novinarjem, ki so tarče spletnega nadlegovanja.

Založil

Mednarodni inštitut za tisk (IPI)
februarja 2020.



International
Press
Institute

Mednarodni inštitut za tisk

Telefon: +43 1 512 90 11

E-naslov: info@ipi.media

Spletna stran: ipi.media