

Netolerancija korisnika online medija u BiH

KOMENTARI - DODATNA VRIJEDNOST VIJESTI ILI PRILIKA ZA ČAS MRŽNJE

Aleksandra Mandić

Nove medijske tehnologije donose nezaustavljive promjene na medijskoj sceni, postaju dio svakodnevice i suštinski mijenjaju način na koji doživljavamo medije i odnos prema medijskom sadržaju. Internet danas predstavlja najdemokračičnije sredstvo komunikacije i nudi širok spektar mogućnosti objavljivanja i izražavanja kako profesionalnim komunikatorima, tako i onima koji to nisu. Trend korišćenja Interneta u BiH je u stalnom porastu, a prema posljednjim podacima Regulatorne agencije za komunikacije, **postotak korisnika Interneta u BiH, zaključno sa 31. decembrom 2012. godine, iznosi 60 posto stanovništva u BiH.**

Online mediji više nisu isključivo prenosioci ranije objavljenih informacija, već imaju sopstvene redakcije i postaju primaran izvor informisanja. Veoma je značajno definisati pravi medij na Internetu, kako bi njegova uređivačka politika bila podložna zakonodavnim mjerama. Kada je riječ o zakonskom okviru u BiH, Kodeks za štampu i online medije razvijen je od strane Vijeća za štampu i kao osnovni cilj mu je postavljanje osnove samouređivanja kao moralno obavezujuće za novinare, urednike i vlasnike štampanih i online medija. S obzirom na činjenicu da su komentari na novinarske sadržaje u online medijima njihov sastavni dio, razumljivo bi bilo da se u ovom Kodeksu detaljno nalaze uputstva za njihovo kontrolisanje i filtriranje. Međutim, izgleda da je sintagma „online mediji“ samo dodata prvobitnom nazivu Kodeksa, a da u sadržaju nema relevantnih informacija koje se tiču specifičnosti uređivanja medijskih sadržaja na Internetu. Đorđe Obradović, profesor novinarstva na Dubrovačkom sveučilištu je veoma jednostavno i slikovito opisao Internet danas, rekavši da se on može uporediti sa Divljim zapadom. Pod lažnim imenima, potpuno anonimni, pojedinci se krajnje vulgarno izražavaju, vrijeđaju druge zbog njihove vjere, rase, seksualne orijentacije, narodnosti, političkih uvjerenja, pogleda na svijet ili samo zato što misle drugačije. Komentari ove vrste ponekad potpuno potisnu argumentovane rasprave, zanimljive, pa i smiješne opaske i opservacije.

Su-kreiranje medijskog prostora

Da bismo potkrijepili tvrdnje o govoru mržnje i netrpeljivosti u komentarima korisnika bh portala i web stranica, korišćemo se svježim primjerima nekih od najposjećenijih bosanskohercegovačkih online medija: Klix.ba, Cafe.ba, Doznajemo.com, Haber.ba, Nezavisne.com, Bportal.ba, Bh-index.com, Source.ba, Buka.ba, Dnevniavaz.ba, Glassrpske.com, Frontal.rs, Poskok.info, Oslobođenje.ba. Predmet ovog kratkog monitoringa su bili tekstovi sa najviše komentara u vezi sa temama o kojima u društvu ne postoji opšta saglasnost, pri čemu je potrebno naglasiti da na nekim od pomenutih stranica negativnih komentara uopšte nije bilo, da li radi slabe posjećenosti, nezainteresovanosti čitalaca za takav vid komunikacije ili su oni na vrijeme uklonjeni. Takođe je značajno istaći da je u svrhu komentarisanja na svakoj od ovih stranica potrebno ostaviti neke lične podatke, bilo da je to e-mail adresa ili nalog neke od društvenih mreža. Naravno, onaj ko želi ostati potpuno anonimn uvijek može dati lažne podatke, napraviti lažan profil, što najčešće rade upravo oni

koji šalju problematične sadržaje. Većina sajtova na vidljivom mjestu ima slične napomene- da komentari na novinarske sadržaje odražavaju stavove njihovih autora, a ne i stavove tih medija, pri čemu se korisnici upućuju na suzdržavanje od vrijeđanja, psovanja i vulgarnog izražavanja. Isto tako, u nekim napomenama se navodi da ovi mediji imaju pravo da obrišu komentar bez najave i objašnjenja, ali zbog velikog broja komentara ne mogu uvijek ukloniti one koji se ne pridržavaju pravila.

Čitaoci moraju da prihvate mogućnost da među komentarima mogu pronaći sadržaje koji su u suprotnosti sa njihovim vjerskim, moralnim i drugim načelima i uvjerenjima. Međutim, to im ne daje za pravo da omalovažavaju tuđe stavove, napadaju i prijete drugim korisnicima, što često zna biti slučaj. Izneseni komentari predstavljaju javni govor, isto kao što je javni govor direktno uključivanje u neku emisiju na radiju ili televiziji. Javni je tim više što je dostupan svakome ko posjeti stranicu na kojoj je iznesen, dakle potencijalno svakom korisniku Interneta. Većina zemalja dopušta anonimne komentare korisnika online sadržaja, ali se takva praksa pokazala prilično problematičnom. **Ukoliko se objavljuju svi komentari, slika koju dobijamo može biti zastrašujuća, a ukoliko se neodgovarajući uklanjaju, to može značiti da se manipuliše slikom javnog mnjenja.**

Govor mržnje bi u zakonima trebalo jasno definisati i razlikovati od ličnog stava. On ne predstavlja slobodu govora, već njegovu zlupotrebu, ali se kao termin veoma često koristi kako bi se napala bilo koja vrsta kritičkog govora i slobodnijeg izražavanja mišljenja. U virtuelnom prostoru svi učesnici komunikacije su ravnopravni i svi mogu da kažu šta imaju. Postavlja se pitanje gdje je granica između zdravog ličnog stava i provokacije. Navešćemo samo nekoliko od povećeg broja komentara koji su prešli tu granicu, a koji do završetka ovog teksta nisu cenzurisani od strane novinara ili urednika pojedinih stranica ili portala.

Mnogi od spornih komentara su u vezi sa novinarskim sadržajima, ali je najveći broj reakcija na druge komentare. Mali broj njih sadrži eksplicitan govor mržnje, više je to neki vid netolerancije prema politički, vjerski, etnički ili seksualno drugačije opredijeljenima. Na vijest o tome da Čiro Blažević želi voditi selekciju Republike Srpske protiv Srbije izazvala je lavinu negativnih komentara na portalu Klix.ba (DoradO: „kurava od covjeka!“; Dino Z: „Vlaska posla“, Bosanac83: „samo ovim maloumnim budalama iz reda pravoslavaca i katolika da kazem. Bosna je samo od Bosanaca ne Bošnjaka, vec svih drugih ali koji se osjećaju bosancima. vi ostala gamad mars iz BiH gonite se stoko retardiranaaaaaa i ne dirajte po BiH“, samo ostro: „vi ustase ste najgori narod od svih balkanaca...“; Herzog_Kosaca: „Siguran sam u to da kad bi Serblje koliko sutra proglasilo nezavisnost Genocidije, niko se zbog toga u jebenom Sarajevu (Srbalijevu) ne bi ni za uho pocesao!! MAJKU VAM SRBALIJSKU JEBEM DA VAM JEBEM“).

Navešćemo još neke od pogrđnih komentara sa ovog portala, u vezi sa aktuelnim temama u posmatranom periodu. Npr, reakcije na tekst o najpoznatijim odmaralištima za gej populaciju: TettaVegeta: „Poginuli dabogda...oni i svi koji se kriju iza toga...(a mnogo ih je takvih) FUJ!! Sta me boli briga kakve su destinacije gdje ce se trpat jedno drugom.. BOLESNICI zatrpajte se Zemljom...“; EhadunEhad: „kunem vam se Allahom, ako se pokrene tako sta u Sarajevu, prvi cu krenuti na tu skupinu da ih pobijem, jer ako me tad ubiju, bicu sehid“. Ili komentar na vijest o otkrivanju identiteta vehabija koji se bore u Siriji; hanibalija: „AKO NEKO IMA NEŠTO PROTIV NEKA OSTAVI SLOBODNO BROJ TELEFONA DA GA PREVASPITAM, DA GA UGAZIM TOLIKO DA SE NE MOŽE STAJAT NA NOGAMA. BUJRUM“. Ili reakcija na tekst o izlasku Momčila Krajišnika na slobodu: ommerkeskin: „SEIG HEIL izdrkano pravoslavlje... pravac Jasenovac na kolac, pa u pretis lonac“.

Direktor ovog najposjećenijeg news portala u BiH Dario Šimić, jednom prilikom je izjavio da je „problem to što internet mediji nemaju mogućnost niti kapacitete non-stop kontrolisanja onoga što pola miliona korisnika piše na 150 vijesti, koje se na Klix-u svakodnevno objavljuju“. „Mi isključujemo mogućnost komentaranja samo onih vijesti za koje smatramo da će potaknuti korisnike na ostavljanje negativnih komentara, poput vijesti o Srebrenici, vjerskim blagdanima, nesrećama sa smrtnih ishoda i sl”, rekao je Šimić.

Sadržaji ostalih monitorisanih stranica nisu u tolikoj mjeri komentarisani koliko oni na Klix-u, ali ćemo svakako izdvojiti neke od zapaženih komentara problematičnog sadržaja: touchthesky.ca: „zar postoji veća trulež od genocidasa?“- 24sata.info; Mevlid Poturak: “Izmete, o izmete, ne seri babe ti ratnog zločinca terorističkofundamentalističkog“ - vijest u kojoj se pominje Bakir Izetbegović, sa portala Poskok.info; Zijad Šećerović: „Ko ne voli Bakira Izetbegovića? Četnici, ustaše i balije. Ti neprijatelji Bosne i Bošnjaka ostavljaju mentalne povraćotine na portalima, što jedino i mogu“- Oslobodjenje.ba.

Glavni urednik portala Poskok.info Ivan Šušnjar je za list BH Dani izjavio da o ukidanju i regulaciji komentara ne treba ni razmišljati. Prema njegovom mišljenju, **Internet je jedini medij u kojem čitalac su-kreira medijski prostor interakcijom unutar same vijesti, kritikom ili pohvalom tekstova, sugerisanjem na propuste. Huškanje, uvrede, mržnja i frustracije su, kako kaže, dio bosanskohercegovačke stvarnosti, i on je ne namjerava šminkati.** U posmatranom periodu moglo se zaključiti da eklatantni primjeri jezika mržnje kod nas nisu masovna pojava, koliko to često različiti mediji naglašavaju, ali je istina da ima dosta vulgarnog jezika, vjerski, nacionalno ili etnički inspirisanih sukobljavanja i rasprava.

Moguća rješenja

Ljiljana Zurovac, izvršna direktorica Vijeća za štampu BiH je za pomenuti list istakla da krivični zakoni Federacije, Republike Srpske i Bosne i Hercegovine govore o tome kakve su konsekvence za onoga ko širi diskriminaciju, govor mržnje, netrpeljivost, poziv na linč, a da se to jednako odnosi na tradicionalne medije, kao i na komunikaciju na Internetu. Urednička odgovornost mora da obuhvata sve sadržaje koji se nalaze na stranici ili portalu, a ne samo za novinarske sadržaje, ali je vjerovatno čest slučaj da za neke novinare i administratore koji prate te komentare nešto predstavlja uvredu, dok za druge ne. Oni koji su zaduženi za to **moraju biti operisani od svakog vida netrpeljivosti, krajnje objektivni i prije svega obrazovani i obučeni za takav posao.** Mnogi mediji koji drže do profesionalizma su napravili sistem administratorske verifikacije na svojim stranicama, gdje cenzurišu ili uklanjaju maligne sadržaje. Problem je u tome što većina stranica i portala koji postoje kao medij za sebe nemaju finansijsku mogućnost zapošljavanja i obuke kadrova za ove poslove, tako da uređivanje i kontrola ostaje na autorima tekstova i administratorima stranica.

Nekoliko je privremenih rješenja za problem širenja govora mržnje i netrpeljivosti najčešće anonimnih komentatora, dok se ne donese neki stroži zakonski akt koji se odnosi na ovu problematiku. Prvo, komentarisane za svaki objavljeni faktografski žanr na internet sajtovima može se ograničiti na tri dana, pri čemu provjeravanje komentara treba biti zadatak onoga ko je postavio takve sadržaje. Svakako, moderator ili novinar treba unaprijed pročitati pristigle komentare i filtrirati ih prema nekim opštim moralnim i novinarskim kriterijumima. To zaista jeste mnogo više posla, jer neki news portali dnevno imaju na stotine komentara, ali ovakvi mediji moraju se nositi sa takvom vrstom odgovornosti, jer upravo ovaj vid medija je jedini koji potpuno dozvoljava slobodu govora i izražavanja mišljenja i jeste privilegija dobiti instant povratnu informaciju njihovih korisnika. Neke više beletrističke forme bi trebale imati opciju ostavljanja komentara na duži period, ali i tu je potrebna kontrola autora ili novinara i urednika tih stranica. Isto tako, pri programiranju stranica moguće je ugraditi filtere sa

određenim ključnim riječima ili izrazima koji nisu dozvoljeni pri komentarisanju, ali to se i ne čini pretjerano učinkovitim, jer je uvijek moguće izmijeniti red slova u riječi ili stavljati određene znakove da bi se razbio šablon. Kada su u pitanju online mediji i medijske prezentacije klasičnih medija - neophodna je registracija, dakle unošenje e-mail adrese ili komentarisanje sa nekog od naloga na društvenim mrežama. Mnogi ne žele ovakve, ipak lične podatke dostavljati raznim stranicama, pa će vjerovatno i odustati od bilo kakvog javnog izražavanja mišljenja. Oni uporni, koji zaista žele učestvovati u javnom forumu, pa prate sva dešavanja na Internetu i ostavljaju pogrdne komentare putem lažnih profila na društvenim mrežama ili dajući lažne e-mail adrese mogu se upratiti putem IP adresa i to bi trebalo da postane praksa. Budući da je većina web portala i stranica registrovana, vlasnici se lako mogu pronaći, što omogućava otkrivanje identiteta pojedinaca koji anonimno postavljaju komentare. Jednom kada plate prilično visoku kaznu za takvo ponašanje, teško da će to ponoviti. Vijeeće za štampu BiH je upravo s tim ciljem pokrenulo akciju „Niste nevidljivi“, koja uključuje i policiju i tužilaštva u sprječavanju širenja govora mržnje na Internetu. Uostalom, ako već ne želimo otkrivati svoj identitet pri ovakvim aktivnostima, uvijek opciji komentarisanja možemo pristupiti ukoliko ostavimo e-mail, koji takve stranice ne otkrivaju, i odaberemo neki nadimak. Ukoliko su teme koje nam ti mediji prezentuju „škakljive“ i koje sa sobom uvijek povlače negativne reakcije, onda jednostavno treba isključiti opciju komentarisanja. Mnogi kažu da to predstavlja udar na slobodu Novih medija, ali pošto ovakav govor zaista nije poželjan i ukoliko je već zaključeno da služi raspirivanju netolerancije, mržnje i otvaranju starih rana- zašto ga uopšte dozvoliti.

Profesor Fakulteta političkih nauka na odsjeku za Novinarstvo i komunikologiju u Banjoj Luci **Ljubomir Zuber** smatra da ne postoji apsolutna sloboda, pa ni sloboda govora. Misli da ne treba ukidati komentare, ali se oni moraju selektovati prema etičkim standardima i novinari/urednici treba da rade i taj dio posla. Na isti način kao što u radio programu neko ne može iznositi optužbe na nacionalnoj, etničkoj, vjerskoj i drugoj osnovi, a da to ostane u eteru bez komentara voditelja emisije, ne može ni na Internetu. Istakao je da su kvalifikacije da je nečija politika loša ili dobra dobro došle, kao i prijedlozi za rješavanje nekog problema, ali vrijeđanje i nazivanje pogrdnim imenima je nedopustivo i deontologija nalaze da se na to mora reagovati.

Jezik mržnje ne može se potpuno regulisati ili spriječiti tehničkim sredstvima, kompjuterskim programima, različitim filterima. Najznačajnije je stvoriti klimu u javnosti u kojoj će takva pojava biti najoštrije osuđena. Takođe, od velikog značaja je i unapređivanje nivoa medijske pismenosti građana koji koriste Internet, jer samo edukovana javnost može kritički reagovati i suzbiti govor mržnje.

Aleksandra Mandić je student Mastera na Studijskom programu za novinarstvo Filozofskog fakulteta Univerziteta u Istočnom Sarajevu.