



بروتوكول لغرف الأخبار لدعم الصحفيين المستهدفين بالتحرش عبر الإنترنت

International Press Institute (IPI)

مقدمة

المضايقات والهجمات الإلكترونية ضد الصحفيين - بما في ذلك التهديدات، الإهانات، وحملات التشويه - تُستخدم بشكل متزايد كأداة لإسكات الصحفيين وتقويض مصداقيتهم في الفضاء العام. في حين أن مواجهة المضايقات الإلكترونية والحد من تأثيرها السلبي على تدفق المعلومات بحرية يتطلب نهجًا تعاونيًا يشمل عدة أطراف، فإن لغرف الأخبار دور محوري في حماية صحفييها من الأضرار المهنية والشخصية التي قد تنتج عن هذه المضايقات. يُحدد هذا البروتوكول إجراءات وخطوات عملية يمكن لغرف الأخبار اعتمادها لتحقيق هذه الغاية.

تستند الإجراءات الواردة في هذا البروتوكول إلى بيانات حمعتها منظمة IPI خلال زيارات ميدانية إلى ٤٥ غرفة أخبار في خمس دول أوروبية - وهي فنلندا، ألمانيا، بولندا، إسبانيا، والمملكة المتحدة - في الفترة بين أبريل وديسمبر ٢٠١٨، بالإضافة إلى سلسلة من اللقاءات مع خبراء من دول مختلفة. في المحمل، أحررت المنظمة مقابلات مع أكثر من ١١٠ محررين، صحفيين، ومديري محتمعات إلكترونية، إلى جانب استشارة خبراء قانونيين، ممثلي منظمات المجتمع المدني، وأكاديميين. كما تم تنظيم ثمانين مجموعات نقاشية مع صحفيات وصحفيين مستقلين خلال الزيارات الميدانية، وذلك لمناقشة التأثير الخاص للمضايقات الإلكترونية على هذه الفئات.

يُعد هذا البروتوكول، الذي يُنشر في إطار برنامج IPI "Newsrooms Ontheline"، بمثابة إطار مرجعي وليس مجموعة إرشادات حاملة تناسب جميع الحالات. بل هو نقطة انطلاق لمديري غرف الأخبار لوضع نظام يتلاءم مع ظروفهم الخاصة ويمكن تطبيقه بشكل مستدام على المدى الطويل

المحتوى

الخطوة ١: الإبلاغ 2

- أ. تعزيز ثقافة الأمان في غرفة الأخبار بشأن التحرش عبر الإنترنت
- ب. تحديد خطوط وقنوات واضحة للإبلاغ
- ج. توثيق حالات الهجمات والتحرش عبر الإنترنت بدقة

الخطوة ٢: تقييم المخاطر 4

- أ. تقييم خطر الأذى الحسدي
- ب. تقييم خطر الأذى النفسي
- ج. تقييم خطر الأذى على السمعة

الخطوة ٣: آليات الدعم 5

- أ. دعم الأمان الرقمي
- ب. توفير الدعم القانوني
- ج. تقديم الدعم العاطفي والنفسي
- د. توفير خيار الإجازة المؤقتة أو الانتقال أو إعادة التعيين
- هـ. إصدار بيانات دعم علنية
- و. مراقبة ورصد الإساءة عبر الإنترنت

الخطوة ٤: تتبع وإعادة التقييم 9

الأدوار والمهام 10

- منسق الأمان عبر الإنترنت
- الإدارة
- رؤساء التحرير
- المشرفون
- الصحفيون

الخطوة 1: الإبلاغ

a تعزيز ثقافة الأمان في غرفة الأخبار حول التحرش عبر الإنترنت

ينبغي على الإدارة اتخاذ جميع التدابير الضرورية لفهم أنواع الهجمات التي يتعرض لها الموظفون والمساهمون وتطبيق النقاشات حول هذه الهجمات

مذكرة داخلية:

إرسال بريد إلكتروني إلى جميع الموظفين يوضح فيه أن المؤسسة الإعلامية تأخذ الهجمات الإلكترونية على محمل الجد. هذا الإجراء مهم لتعزيز الثقة في غرفة الأخبار ويوصل رسالتين أساسيتين: أولاً، يساهم في تفكيك الفكرة السائدة بين الصحفيين بأن الإساءة على وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت أمرًا طبيعيًا. ثانيًا، يمنح الصحفيين الشعور بالأمان بأن المؤسسة الإعلامية ستدعمهم في حال تعرضهم لأي مضايقات.

التحدث بانتظام عن الإساءة عبر الإنترنت في اجتماعات التحرير: إحدى الطرق التي يمكن للمحررين من خلالها إثارة القضية هي ببساطة السؤال بشكل غير رسمي عما إذا كان قد تم استهداف أي صحفيين مؤخرًا، بالإضافة إلى زيادة الوعي بشأن مخاطر الهجمات عند تكليف الصحفيين بتغطية مواضيع قد تحذب الإساءات. خلال الأزمات السياسية أو الاضطرابات المدنية أو قبل الانتخابات، يجب أن تكون هذه المناقشات أكثر تكرارًا

استبيان مجهول:

توزيع استبيان مجهول لتقييم تأثير التحرش عبر الإنترنت وفعالية الإجراءات المتخذة لمكافحته. نموذج عملي:

قامت منصة Publico.es الإسبانية بإجراء استبيان داخلي لقياس تأثير الإساءة على فريق العمل وتقييم فعالية التدابير المتخذة.

إنشاء اجتماعات منتظمة بين فرق وسائل التواصل الاجتماعي والصحفيين لإجراء "فحص صحي" يتعلق بعمل الصحفيين على وسائل التواصل الاجتماعي أو مشاركتهم في أقسام التعليقات عبر الإنترنت.

إنشاء قسم سهل الوصول ضمن الشبكة الداخلية للمنظمة الإعلامية يحتوي على معلومات حول سياسات الشركة بشأن التحرش عبر الإنترنت والأدوات والبروتوكولات التي أنشأتها الشركة للتعامل مع القضية.

تستعرض هيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي) في أفلامها التعليمية على الإنترنت التي يناقش فيها الصحفيون الصدمات التي يواجونها في الميدان وتأثيرها عليهم. تعمل هذه الأفلام كنوع من "دليل المبتدئين" لفهم الصدمات وتساعد في إزالة الغموض حول هذه القضية

b تحديد خطوط وقنوات الإبلاغ بوضوح

يجب أن يعرف جميع الموظفين والمساهمين إلى من يجب الإبلاغ عن الإساءة وكيفية الإبلاغ عنها. يجب على غرف الأخبار إنشاء قنوات متعددة يمكن من خلالها الإبلاغ بسهولة عن الهجمات وتتيح للصحفيين الوصول إلى آليات الدعم.

آليات الإبلاغ غير الرسمية:

تشجيع المحادثات غير الرسمية مع الزملاء: يجب على غرف الأخبار تشجيع الصحفيين على مشاركة تحاربهم مع التحرش مع زملائهم ورؤساء التحرير. يجب أن يكون واضحًا أن التحدث بصراحة عن الهجمات عبر الإنترنت ليس علامة على الضعف أو الحساسية المفرطة

إنشاء مجموعة دردشة على واتساب أو ماسنجر أو منصة مشابهة (مثل Signal، Telegram، Threema، إلخ) حيث يمكن للصحفيين مشاركة حوادث التحرش. يمكن أن يساعد الفضاء المشترك في رفع الوعي حول القضية بالإضافة إلى بناء شعور بالتضامن والمجتمع

آليات الإبلاغ الرسمية

إنشاء نموذج عبر الإنترنت يمكن للصحفيين المستهدفين من خلاله الإبلاغ بسهولة عن الهجوم عبر الإنترنت. يجب أن يكون النموذج قصيرًا وسهل التعبئة، ولكنه يغطي جميع المعلومات الأساسية المتعلقة بالهجوم..

إنشاء عنوان بريد إلكتروني مخصص يمكن للصحفيين من خلاله الإبلاغ عن التحرش عبر الإنترنت

نشئ آليات الإبلاغ الرسمية توقعًا باتخاذ إجراءات. لذلك، يجب أن يكون واضحًا للصحفيين وبقية الموظفين والمساهمين من هو المسؤول عن استلام التقارير، وما هي الخطوات التي يمكن أن يتخذها هذا الشخص. يجب أن يكون هذا الشخص مُلمًا بقضية التحرش (ومن المثالي أن يكون قد تلقى تدريبًا مُتخصصًا)، كما يجب أن يتمتع بمكانة في غرفة الأخبار تتيح له تصعيد الحالات إلى الأشخاص الذين يشغلون مواقع تسمح لهم بتقديم استجابة من المنظمة

بغض النظر عما إذا تم الحكم على الحالة بأنها تحتاج إلى تصعيد أم لا، يجب على من يقومون بالإبلاغ تلقي شكل من أشكال الرد لتوضيح أن تقاريرهم يتم سماعها وللحفاظ على مصداقية الآلية. وأخيرًا، نظرًا لأن النساء والأقليات يتعرضن بشكل غير متناسب للتحرش، يجب على غرف الأخبار التأكد من أن منسقي آليات الإبلاغ يشملون ممثلين عن هذه المجموعات و/أو تم توعيتهم بأنواع الهجمات المحددة التي تستهدف النساء والأقليات

C توثيق حالات الهجمات والتحرش الإلكتروني

هذا يعني، من ناحية، أن الصحفيين المستهدفين في الهجمات يجب أن يجمعوا لقطات شاشة للهجوم ويسجلوا أي معلومات أخرى ذات صلة. فالتوثيق الكافي أمر ضروري لفهم مصادر الهجوم، وإجراء تقييم للمخاطر، ولتحديد التدابير التي، إن وُجدت، ينبغي على المؤسسة الإعلامية تنفيذها. وبالنظر إلى شدة بعض الهجمات، يجب تشجيع الصحفيين على الاستعانة بزملاء أو محررين أو مشرفين للمساعدة في عملية التوثيق لتخفيف العبء عن أنفسهم.

من ناحية أخرى، يجب على المسؤولين عن تنسيق آليات الإبلاغ إنشاء قاعدة بيانات لتتبع حوادث التحرش الإلكتروني التي يتم الإبلاغ عنها لديهم، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بالإجراءات المتخذة. تعد هذه القاعدة مهمة لتتبع التدابير الداعمة المقدمة وفعالية تلك التدابير (انظر المعلومات الإضافية في الخطوة ٤).

الخطوة ٢: تقييم المخاطر

يعد تقييم المخاطر بشكل دقيق أمرًا مهمًا لتحديد نوع الدعم الأنسب في حال حدوث هجوم إلكتروني. يجب تقييم الأنواع التالية من المخاطر:

- ◀ احتمالية تحول الهجوم الإلكتروني إلى هجوم حسيدي.
- ◀ التأثير العاطفي المحتمل على الصحفيين المستهدفين وتأثير ذلك على عملهم.
- ◀ احتمال أن تتسبب حملة تشويه إلكترونية في إلحاق الضرر بسمعة الصحفي و/أو المؤسسة الإعلامية.

يجب أن يحصل المشاركون في عملية تقييم المخاطر على تدريب كافٍ يمكنهم من تحديد وحوادث معايير معينة وفهم متى ينبغي تصعيد حالة معينة. فيما يلي مجموعة من العوامل التي يمكن استخدامها لتقييم مستوى الخطر. كما ينبغي أن تشمل عملية تقييم المخاطر الأفراد المستهدفين في هذه الهجمات.

a خطر الأذى الحسيدي

عوامل يجب أخذها في الاعتبار:

- ◀ البيئة الأمنية العامة (مدى تكرار الهجمات الحسدية على الصحافة، الإفلات من العقاب على مثل هذه الهجمات، مناخ العداء العام تجاه الصحافة).
- ◀ في حالة وحوادث معتدٍ فردي، تقييم خطر الهجوم الحسيدي بناءً على المعلومات المعروفة عن هذا الفرد.
- ◀ في حالة الحملات، احتمالية أن يشعر الأفراد بالتشجيع أو الشرعية لتنفيذ هجوم حسيدي.
- ◀ الطابع العام لعمل الصحفي: ما مدى إمكانية التعرف عليه أو عليها في الأماكن العامة؟

b خطر الأذى النفسي

عوامل يجب أخذها في الاعتبار:

العناصر الخارجية:

- ◀ شدة التحرش، سواء في المحتوى أو التكرار (التحرش المتكرر "منخفض الحدة" يمكن أن يكون ضارًا).

◀ وحوادث محتوى تمييزي (على أساس الجنس، العرق، التوجه الجنسي، إلخ)، والذي قد يكون له تأثير خطير بشكل خاص على المستهدف.

◀ وحوادث صور أو محتوى ذو طبيعة صادمة.

◀ رسائل تشير إلى سلوك المطاردة، مما قد يولد الخوف وانعدام الأمان.

◀ قوة شبكة الدعم العامة للشخص المستهدف.

العناصر الداخلية:

◀ الحالة النفسية للشخص المستهدف: علامات الاكتئاب أو الصدمة

c خطر الأذى على السمعة

عوامل يجب أخذها في الاعتبار:

- ◀ درجة الاستقطاب والعداء تجاه وسائل الإعلام في المجتمع.
- ◀ إمكانية أن تُؤخذ التشويهات على محمل الحد من قبل الجمهور.
- ◀ حجم ونطاق الهجمات وحملات التشويه، بما في ذلك العوامل التي قد تسمح للهجمات الإلكترونية بالانتشار بسرعة أكبر مثل:

- استخدام الميمات أو التصاميم الرسومية المفصلة.
- استخدام شبكات الروبوتات (البوتنت).
- استخدام التسميات والتشويهات التي قد يتم إعادة تدويرها في المستقبل.
- مزيد من انتشار الهجوم من خلال مواقع التضليل الإعلامي.
- إشارة إلى أن حملات التشويه قد تم تنظيمها نيابة عن مصالح سياسية أو اقتصادية أو مصالح أخرى.

العوامل المذكورة أعلاه ليست حصرية. من الموصى به بشدة أن تستثمر غرف الأخبار في التدريب المهني لتعريف المخاطر الحسدية، ومخاطر الصدمة العاطفية، ومخاطر الأذى على السمعة، بما في ذلك العلامات التي تشير إلى حملات التشويه المنظمة.

الخطوة ٣: تنفيذ آليات الدعم

تقدم هذه الفقرة نظرة عامة على آليات الدعم التي يمكن تفعيلها عندما يتعرض الصحفيون لهجمات أو تحرشات إلكترونية. الهدف من جميع هذه الآليات هو ضمان قدرة الصحفيين المستهدفين على أداء عملهم بأمان.

a دعم الأمن الرقمي

يمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال:

- تتبع المستخدمين وراء الهجمات، حتى لو كانوا قد نشروا التهديدات من حسابات مجهولة على وسائل التواصل الاجتماعي.
- تأمين جميع حسابات المستهدفين، تغيير كلمات المرور، وما إلى ذلك، بهدف تقليل المخاطر.
- يحب على المحررين والزملاء عرض تولى إدارة حسابات ووسائل التواصل الاجتماعي للمستهدف بحيث لا يتعرض للمزيد من الإساءة.

التدابير الوقائية:

- توعية الصحفيين بالتفاصيل الشخصية التي تكون متاحة للجمهور من خلال حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي. التحقق مما إذا كانت هناك معلومات حساسة تم الكشف عنها بشكل غير مقصود.
- تدريب الصحفيين على فحص أجهزتهم الإلكترونية للتعرف على الثغرات المحتملة التي قد تسمح للقراصنة بالوصول إلى بياناتهم الشخصية وكشفها علناً.

b الدعم القانوني

يجب أن يتم اتخاذ القرار بشأن ما إذا كان سيتم متابعة الإجراءات القانونية رداً على التحرش الإلكتروني بناءً على عدد من العوامل. وتشمل هذه:

- ما إذا كان المنشور يحتوي على محتوى غير قانوني وفقاً للولاية القضائية الخاصة بك.
- احتمالية أن يؤدي رفع القضية إلى ردع المعتدين الإلكترونيين في المستقبل بشكل عام.
- احتمالية أن يؤدي رفع القضية إلى ردع تصرفات المعتدي المحدد في هذه الحالة.

إمكانية أن يؤدي اتخاذ الإجراءات القانونية، بالنظر إلى السياق الخاص، إلى تسليط الضوء على الصحفي المعني وبالتالي زيادة الهجمات وتشييعها.

ما إذا كانت الإجراءات القانونية قد تعزز بشكل غير مقصود القصاص التي قد يروج لها المعتدون الإلكترونيون حول «المنظمات الإعلامية القوية التي تهاجم الشخص العادي»، وبالتالي قد تؤدي إلى المزيد من التحرش.

ما إذا كان الهجوم قد تم من قبل فرد يعمل بمفرده أو كان جزءاً من حملة منسقة. في الحالة الأخيرة، قد تكون الإجراءات القانونية غير محدية وتؤدي إلى زيادة الهجمات.

التأثير المحتمل على الصحفي المتأثر: هل ستحلب القضية القانونية رضا للصحفي المتأثر، أم أنها ستسبب المزيد من الأذى النفسي؟

ما إذا كان المدعون العامون قد تولوا أيضاً قضية حنائية، وفي هذه الحالة قد يكون من الأسهل دعم تلك الجهود.

«Newsrooms On the Line» المورد الإضافي: يحتوي موقع على سلسلة من مقاطع IPI التابع للـ «الفيديو حول ما يجب مراعاته عند التفكير في تقديم دعوى قانونية»

c الدعم العاطفي والنفسي

الدعم النفسي المهني

يمكن أن يلعب الدعم المهني في مجال الصحة النفسية دوراً مهماً في المساعدة على التخفيف من عواقب الإساءة والتحرش الإلكتروني الذي يتعرض له الصحفيون. وكأفضل ممارسة، يجب على المؤسسات الإعلامية ضمان حصول الصحفيين على رعاية نفسية، إما من خلال خطة الصحة الخاصة بالمؤسسة أو من خلال ترتيبات خاصة تُبرم بين المؤسسة الإعلامية وأخصائيي الصحة النفسية.

الدعم من الزملاء

بالنسبة للصحفيين الذين يتعرضون للإساءة والتحرش الإلكتروني، يمكن أن يكون الزملاء الذين مروا بتحارب مماثلة مصدراً هاماً للقوة والمعرفة حول كيفية التعامل مع الهجمات وعواقبها المحتملة.

شبكات دعم الزملاء المنظمة: تطوير شبكة رسمية من أعضاء الفريق داخل غرفة الأخبار تكون متاحة للاستماع إلى تحارب زملائهم الذين تعرضوا للإساءة الإلكترونية، ومساعدتهم في التعرف على طرق التعامل مع آثار هذه الهجمات. من الأفضل أن يحصل أعضاء الفريق المشاركون في هذه المبادرات على تدريب محدد حول

الذاتية لتقليل خطر التعرض لصدمة طويلة الأمد نتيجة للتحرش الإلكتروني المكثف..

التابع «Newsrooms On the Line» يحتوي موقع : على سلسلة من مقاطع الفيديو حول آليات IPI للتكيف

كيفية إجراء تقييم للصدمة النفسية من خلال محادثات منظمة، وأن يكونوا قادرين على إحالة الصحفي إلى الجهات المختصة داخل غرفة الأخبار التي يمكنها تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية، بالإضافة إلى أنواع أخرى من الدعم مثل المشورة القانونية، إدارة الجمهور، الأمن الرقمي، أو آليات السلامة الأخرى.

d إحازة مؤقتة، إعادة توطين و/أو تغيير المهام

استنادًا إلى تقييم الضغط النفسي الذي يعاني منه الصحفي المستهدف، يمكن أن تساهم الإحازة المؤقتة القصيرة في تقليل احتمالية الصدمة. يعد منح الإحازة في مثل هذه الحالات ممارسة شائعة في غرف الأخبار، خاصة في الأقسام التي تتعامل بشكل متكرر مع محتوى عنيف أو شديد الإجهاد مثل تلك التي تعمل مع المحتوى الذي ينشئه المستخدمون (UGC).

صحيفة Turun Sanomat الفنلندية قامت بنقل إحدى الصحفيات من مدينة توركو (التي يبلغ عدد سكانها حوالي ٢٥٠,٠٠٠ نسمة) إلى العاصمة الأكبر هلسنكي بعد سلسلة من التهديدات الإلكترونية التي تلتها تهديدات مباشرة في الشارع. في المدينة الكبرى، كانت احتمالية أن يتم التعرف عليها أقل بكثير.

e بيان عام لدعم الصحفي

بالنسبة للمؤسسة الإخبارية، فإن إظهار الدعم العلني لصحفي يتعرض للهجوم يرسل رسالة واضحة بأن المؤسسة تقف إلى جانب موظفيها وتعتبر الهجمات على صحفييها بمثابة هجوم على المؤسسة ككل. ومع ذلك، بناءً على الحالة، قد يكون من الأفضل الحفاظ على مستوى منخفض من التفاعل لتجنب تسليط الضوء على الصحفي وبالتالي تشجيع المزيد من الهجمات. يجب مراعاة المعايير التالية عند النظر في إصدار بيان دعم عام:

- هل سيؤدي ذلك إلى تضخيم الهجوم؟
- هل سيؤدي إلى المزيد من التحرش؟
- هل سيضر بأي قضية قانونية قد تفكر المؤسسة الإخبارية في رفعها؟

تحليل مركز دارت (Dart Center): يقدم مركز دارت تحليلًا متعمقًا لشبكة دعم الزملاء وتنفيذها داخل مؤسسة البث الأسترالية (Australian Broadcasting Corporation).

شبكة دعم الزملاء في BBC: استكشف نموذج شبكة دعم الزملاء الذي تعتمد عليه هيئة الإذاعة البريطانية (BBC).

شبكة دعم الزملاء في Reuters: استعرض شبكة دعم الزملاء التي تطبقها وكالة رويترز (Reuters).

برامج الإرشاد: قم بتعيين صحفي كبير لتوجيه الزملاء الأقل خبرة. يجب على المرشدين مساعدة المتدربين في التعرف على الإساءة الإلكترونية، المواضيع التي تؤدي إليها عادةً، والأشكال التي قد تأخذها.

مجموعات دردشة: يمكن استخدام برامج مثل WhatsApp أو Messenger ليس فقط للإبلاغ عن التهديدات، ولكن أيضًا لتقديم الدعم في حالة الهجمات.

محادثات منتظمة: يُشجع المحررون على خلق فرص لمناقشة قضية التحرش الإلكتروني في إعدادات جماعية. أمثلة على ذلك:

- «محادثات القهوة»: حيث يشارك الصحفيون من غرفة الأخبار أو من وسائل إعلام أخرى تحاربهم في التعامل مع التحرش الإلكتروني أثناء تناول القهوة. يمكن لهؤلاء «الخبراء من خلال التجربة» تقديم رؤى ونصائح قيمة، كما يساعدون على «كسر الحواجز» عند مناقشة الإساءة الإلكترونية بصراحة.
- التخفيف من تأثير التحرش الإلكتروني باستخدام الفكاهة: يمكن للضحايا التفكير في وضع التعليقات التي يتلقونها على حائط. قراءتها بصوت عالٍ مع الزملاء أو الضحك عليها قد يكون له تأثير علاجي. أفادت بعض غرف الأخبار بأن مثل هذه الإجراءات تساعد على تخفيف القلق والتوتر، وفي بعض الحالات تساعد على وضع الهجمات في منظورها الصحيح.

خطة الرعاية الذاتية للصحفيين

لى جانب التدابير التي تقدمها غرف الأخبار والمنظمات الأخرى، يجب تشجيع الصحفيين على تطوير خطة للرعاية

f إدارة الإساءة الإلكترونية

تتطلب إدارة تعليقات المستخدمين استراتيجية شاملة ومتطورة لضمان إزالة الهجمات التي تستهدف الصحفيين والمؤسسات الإخبارية بسرعة، إلى جانب التعليقات غير المقبولة الأخرى

منع الإساءة الإلكترونية

تطوير سياسات «إرشادات المجتمع» أو «آداب الإنترنت» التي تُعد أدوات أساسية للمستخدمين والمشرفين. ستوضح هذه الإرشادات أن النقد مرحب به، لكن الإهانات، الهجمات، الكراهية والتهديدات لن يتم التسامح معها.

اقرأ إرشادات مجتمع صحيفة The Guardian ومعايير المشاركة. اقرأ سياسة Deutsche Welle الخاصة بآداب الإنترنت

بناء مجتمع: على الرغم من أن بناء المجتمعات الإلكترونية يتطلب وقتًا لتطويرها وصيانتها، فإنها تعد من الأهمية القصوى عندما يتعلق الأمر بمكافحة التحرش الإلكتروني. القراء الذين يشعرون أنهم جزء من مجتمع هم أكثر عرضة للدفاع عن المؤسسة الإعلامية أو الصحفي المستهدف عندما يتعرضون للهجوم أو التهديد على منصات وسائل التواصل الاجتماعي أو في أقسام التعليقات على المواقع الإخبارية.

إنشاء نظام تسجيل على موقعك الإعلامي: من الممارسات الحيدة أن تطلب من المستخدمين التسجيل ليتمكنوا من التعليق. هذا المطلب مهم ليس فقط من حيث المسؤوليات القانونية المحتملة ولكن أيضًا كحاجز أولي لثني المعتدين والحسابات الآلية.

السماح بالتعليقات على محتوى محدد: إذا كانت الموارد المتاحة لإدارة التعليقات محدودة، فإن استراتيجية حيدة هي فتح التعليقات فقط لبعض المحتوى. يمكنك اختيار مجموعة متنوعة من المواضيع لضمان أن مجتمعك لديه الفرصة للتعبير عن آرائه في مجموعة من المواضيع المختلفة.

حظر التعليقات لفترات معينة: إذا كنت قلقًا بشأن عدم القدرة على إدارة النقاشات خلال الليل أو في عطلة نهاية الأسبوع أو في أي وقت آخر عندما لا يمكن للمشرفين تخصيص الوقت الكافي لهذه المهمة، فكر في حظر إمكانية التعليق خلال تلك الفترات. إذا قمت بذلك، تأكد من إبلاغ المستخدمين بموعد إعادة فتح التعليقات

تحديد وقت التعليق: استراتيجية أخرى لمنح المستخدمين الفرصة للتعبير عن آرائهم ولكن مع تقليل العبء على فريقك هي السماح بالتعليقات فقط لفترة محدودة بعد نشر المقال.

تعيين تنبيهات لمراقبة نشاط المستخدمين: في بعض الأحيان، تصبح المحادثات التي كانت هادئة لفترة ما نشطة فجأة. إذا كنت لا ترغب في إغلاق التعليقات، استخدم نظام إشعارات ينبه المشرفين إلى هذا التغيير.

إدارة الرد على الإساءة الإلكترونية

يجب أن تأخذ في اعتبارك أن إزالة الهجمات والتهديدات والإهانات التي تستهدف الصحفيين لا يقضي على خطر العنف الحسدي الذي قد يصدر عن المعتدي. يجب على المشرفين الذين يرون رسائل عدوانية موجهة إلى صحفي، خاصة تلك التي تحتوي على تهديد، ألا يقتصروا على إزالة تلك الرسائل فقط، بل يجب عليهم أيضًا لفت انتباه الأشخاص المعنيين في المؤسسة الإعلامية، بما في ذلك الصحفي المستهدف بتلك الهجمات

التعليقات على الموقع:

إزالة التعليقات: يجب على المشرفين تحليل التعليقات التي تحتوي على تهديدات أو إهانات أو أي هجوم آخر ضد الصحفيين بشكل دقيق، ويجب عليهم تحديد ما إذا كانت التعليقات تقع ضمن حدود النقد المشروع أو إذا كانت تخالف إرشادات المجتمع وبالتالي يجب إزالتها. يجب أن تأخذ أي قرارات تتعلق بإزالة تعليق يهاجم صحفيًا في اعتبارها ليس فقط محتوى الهجوم ولكن أيضًا مدى هشاشة الصحفي. من الممارسات الحيدة إعلام المستخدمين بسبب إزالة تعليقاتهم وذكر البنود التي تم خرقها من إرشادات المجتمع.

تحذير وحظر المستخدمين:

تحذير المستخدمين الذين يخرقون إرشادات المجتمع بشكل متكرر: طريقة حيدة لتحذير المستخدمين الذين يخرقون إرشادات المجتمع مرارًا وتكرارًا هي حظر قدرتهم على نشر التعليقات لفترة معينة. يجب التأكد من أن المستخدمين يتلقون رسالة تشرح لماذا تم اتخاذ هذا القرار.

إعلام المستخدمين عند حذف حساباتهم: حذف وصول المستخدم إلى التعليقات بشكل دائم هو خطوة حادة وتعد الرد المناسب ضد الاعتداءات الخطيرة. يجب أن يتلقى المستخدمون الذين تم حذف حساباتهم رسالة تشرح الأسباب التي أدت إلى اتخاذ هذا القرار.

مشاركة المشرفين في محادثات المستخدمين: يجب على المشرفين أن يتصرفوا باستخدام حساب المؤسسة الإعلامية وتذكير المستخدمين بالمبادئ الواردة في

◀ للإساءة، كما أنه يمنع ردود الفعل الغاضبة المحتملة، حيث إن المستخدم الذي تم تحايله لن يعلم بأنه قد تم تحايله. وأخيرًا، يتيح خيار التحايل للمشرفين إمكانية متابعة المحتوى الذي تنشره الحسابات المُتحايلة، مما يمكنهم من البقاء يقظين لأي تهديدات محتملة قد تكون ذات مصداقية.

◀ الحظر (Blocking): يميل المشرفون إلى حظر الحسابات التي تستمر في إرسال الرسائل المزعجة (spam) أو الاحتيالية، وعادة ما يُعتمد هذا الإجراء كخيار أخير لتجنب ردود الفعل السلبية من الحسابات المحظورة، حيث يتم إخطارها بالحظر. بالإضافة إلى ذلك، نظرًا لأن المشرف لن يتمكن من الوصول إلى الحساب المحظور، يصبح من الصعب مراقبة أي تهديد وشيك قد يصدر عنه.

◀ الإبلاغ (Reporting): يقوم المشرفون عادةً بالإبلاغ عن التغريدات أو الحسابات إلى تويتر إذا كانت تنشر تهديدات وشيكة وذات مصداقية محتملة أو تحتوي على صور عنيفة.

◀ إخفاء الردود (Hide replies): يمتلك المشرفون خيار إخفاء الردود على تغريداتهم. يمكن لجميع المستخدمين الوصول إلى الردود المخفية من خلال أيقونة الردود المخفية التي تظهر على التغريدة الأصلية عند وجود ردود مخفية. ومع ذلك، طورت تويتر هذا الخيار بهدف تقليل تأثير التعليقات المسيئة أو الاستفزازية حتى لا تسيطر على المحادثة. عندما يخفي المشرف ردًا، لن يتم إخطار كاتب الرد بذلك.

إرشادات المجتمع. يمكن أن تساهم مشاركة الصحفيين في المحادثة في تحسين حودتها، ولكن يجب ألا تكون مفروضة ويجب تقييم المخاطر بعناية.

على منصات وسائل التواصل الاجتماعي:

تستخدم المنظمات الإعلامية منصات وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى جمهور أوسع، وخلق نقاش عام حول بعض القضايا، وفي النهاية، بناء مجتمع. تميل وسائل الإعلام إلى تطبيق نفس المعايير المجتمعية على قنواتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي كما تفعل في منتدياتها الخاصة للنقاش، حيث تتفاعل فرق الإشراف مع الجمهور وتخلق نظامًا بيئيًا للحوار العام الصحي بين المستخدمين

إدارة الإساءة عبر الإنترنت على فيسبوك:

◀ حذف التعليق عندما يحتوي على محتوى عدواني أو مهدد أو كلمات مهينة وإهانات. يجب السماح بالنقد مهما كان قاسيًا.

◀ إخفاء التعليق الذي يحتوي على محتوى مسيء. عمومًا، يعتبر المشرفون أن هذه الطريقة أقل فعالية من الحذف، حيث يمكن للمستخدم وأصدقائه رؤية المحتوى المعني، حتى إذا لم يتمكن الآخرون من رؤيته.

◀ حظر المستخدم من صفحة المؤسسة الإعلامية على فيسبوك عندما يقوم المستخدم بنشر تعليقات مليئة بالكرهية أو المسيئة بشكل متكرر، حتى بعد تحذيره. يتم ذلك لإزالة المستخدم الذي يُنظر إليه على أنه يزعزع قيم النقاش المفتوح بشكل مستمر.

◀ إزالة المستخدم من الصفحة كتحذير لردع التعليقات المسيئة المستقبلية. هذه الطريقة أقل تأثيرًا من الحظر لأنها تسمح للمستخدم بالإعجاب بالصفحة أو متابعتها مرة أخرى.

◀ تعطيل/إيقاف التعليقات، على الرغم من أن هذه الميزة متاحة فقط على المنشورات الفيديوية. يتم ذلك عندما لا تمتلك فريق الإشراف الموارد الكافية للإشراف على تدفق التعليقات على فيديو أو بث مباشر.

◀ حظر الكلمات وتحديد شدة فلتر الكلمات البذيئة

◀ الإبلاغ عن منشور أو صفحة قد خالفت معايير المجتمع الخاصة بكل من فيسبوك والمجتمع الإعلامي.

إدارة الإساءة عبر الإنترنت على تويتر:

◀ الكتم (Muting): عند التعامل مع الإساءة عبر الإنترنت التي تنتهك معايير المجتمع لكل من الوسيلة الإعلامية وتويتر، يميل المشرفون إلى استخدام خيار التحايل بدلاً من الحظر. يساهم هذا الخيار في تقليل التأثير المباشر

الخطوة ٤: التتبع وإعادة التقييم

ينبغي على غرف الأخبار متابعة الحالات المبلغ عنها من التحرش عبر الإنترنت وإعادة تقييم آليات السلامة والدعم لضمان حماية الصحفيين من هذا النوع من التحرش.

يتوجب على المؤسسات الإخبارية إنشاء قاعدة بيانات لتتبع حوادث التحرش عبر الإنترنت والإجراءات المتخذة لمعالجتها. لا يُشترط أن تحتوي هذه القاعدة على كل حالة تحرش، لكنها يجب أن تشمل على الأقل الحالات التي أبلغ عنها الموظفون عبر آليات الإبلاغ الرسمية، أو تلك التي دفعت التقييمات الأمنية إلى تنفيذ تدابير دعم محددة.

الغرض الأساسي من قاعدة البيانات هذه هو متابعة الحالات المبلغ عنها من التحرش عبر الإنترنت وإتاحة الفرصة لإجراء تقييم منتظم أو إعادة تقييم للتدابير الداعمة المُنفذة، بما في ذلك تحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى تدابير جديدة أو مختلفة.

بالإضافة إلى تقييم التدابير الداعمة نفسها، ينبغي على غرف الأخبار إعادة تقييم فعالية هيكليات الاستجابة العامة للتحرش بانتظام. يجب أن يشمل ذلك إجراء استبيانات نوعية لقياس مدى شعور الموظفين والمساهمين بأن القضية تُعامل بحدية، بالإضافة إلى مراجعات كمية لعدد الحالات التي يتم فيها اتخاذ نوع من الاستجابة.

الأدوار والمهام

هذه وصف للأدوار والمهام التي يجب أخذها في الاعتبار. في غرف الأخبار الصغيرة، يمكن أن يتم تنفيذ بعض هذه الأدوار بواسطة شخص واحد فقط.

منسق السلامة عبر الإنترنت

يتضمن هذا الملف الشخصي سلسلة من المهام التي يمكن توزيعها بوضوح بين أعضاء الفريق أو تكليف شخص واحد بها:

◀ العمل كجهة يتوجه إليها الصحفيون للإبلاغ عن حوادث التحرش عبر الإنترنت.

◀ تقييم كل حالة من حالات التحرش عبر الإنترنت بالتنسيق مع الصحفي المستهدف، والمحرر، ورئيس قسم الجمهور، واقتراح آليات الدعم التي يحتاجها الصحفي المتضرر.

◀ التنسيق مع الإدارة والخبراء القانونيين عند الضرورة بشأن أي استحابة مؤسسية من قبل الوسيلة الإعلامية.

◀ تحديث قاعدة بيانات الحالات المتعلقة بالإساءة عبر الإنترنت لمتابعة وتقييم فعالية التدابير المتخذة.

◀ نظراً للطبيعة المتغيرة للهجمات عبر الإنترنت، مراعاة التدابير المتبعة في غرفة الأخبار بانتظام للوقاية من والتحرك ضد التحرش عبر الإنترنت.

◀ العمل كنقطة تنسيق وتعليم لهذه التدابير. يجب أن يكون منسق السلامة عبر الإنترنت على دراية عميقة بجميع تدابير غرفة الأخبار، وقادراً على شرحها للصحفيين الذين يواجهون الإساءة عبر الإنترنت، وأن يكون الشخص الرئيسي لتنفيذها.

◀ حضور الاجتماعات التحريرية بانتظام للاطلاع على المحتوى القادم الذي قد يتسبب في إثارة الهجمات عبر الإنترنت.

الإدارة

◀ الاعتراف بأن التحرش عبر الإنترنت هو قضية خطيرة، وأن الهجوم على أحد أعضاء الفريق هو هجوم على المؤسسة الإعلامية بالكامل. يجب التواصل مع غرفة الأخبار بانتظام لتوضيح هذا الموقف.

◀ اعتماد تغييرات هيكلية في غرفة الأخبار لخلق بيئة ملائمة حيث لا يُنظر إلى الإبلاغ عن الإساءة عبر الإنترنت على أنه وصمة عار. ضمان تخصيص الموارد الكافية - من حيث الوقت والتمويل للحفاظ على هذه الهياكل الجديدة وتحديثها.

◀ تعيين منسق واحد أو أكثر للسلامة عبر الإنترنت، كما هو موضح أعلاه.

◀ إشراك الأفراد الذين يتعرضون للهجمات عبر الإنترنت في عمليات اتخاذ القرار التي تؤثر عليهم.

المحررون

◀ الاعتراف بأن الإساءة عبر الإنترنت هي قضية خطيرة وغير مقبولة وليست مجرد سمة من سمات الصحافة الحديثة.

◀ تضمين التحرش عبر الإنترنت بانتظام كموضوع في الاجتماعات التحريرية. سيسهم الحديث المفتوح عن هذه القضية في خلق جو يشعر فيه الصحفيون بالراحة عند الإبلاغ عن الهجمات.

المشرفون

◀ تحديد التهديدات الفردية والحملات المنظمة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي وقسم التعليقات التي تستهدف أعضاء الفريق، وتوثيقها في قاعدة بيانات، وتصعيدها إلى الصحفي، والمحرر، وخبير السلامة عبر الإنترنت.

◀ المساهمة في تقييم مستوى التهديد الناتج عن الإساءة عبر الإنترنت.

◀ تولي حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالصحفي المستهدف لتقليل تعرضه للمحتوى العنيف وتقليل الصدمات المحتملة..

الصحفيون

◀ فهم أن الإساءة عبر الإنترنت هي قضية خطيرة وغير مقبولة وليست مجرد سمة من سمات الصحافة الحالية.

◀ المشاركة في جميع الفرص التدريبية ذات الصلة التي تقدمها الوسيلة الإعلامية، بما في ذلك التدريب على الوعي، والأمن الرقمي، وإدارة مخاطر الصدمات.

◀ المشاركة في هياكل الدعم بين الأقران الرسمية وغير الرسمية.

◀ الإبلاغ عن قضايا الإساءة عبر الإنترنت عند حدوثها؛ حتى إذا لم تكن تعتقد أنك ستتعرض لأي عواقب سلبية نتيجة للإساءة. يساعد الإبلاغ عنها غرفة الأخبار على فهم نطاق المشكلة وتطوير التدابير اللازمة لمكافحتها

About IPI

تأسس (International Press Institute (IPI عام ١٩٥٠، وهو شبكة عالمية تضم محررين وصحفيين ومدراء إعلاميين يشتركون في التزامهم بالصحافة المستقلة وذات الجودة العالية. نسعى معًا لتعزيز الظروف التي تمكن الصحافة من أداء دورها العام، وأهمها قدرة وسائل الإعلام على العمل دون تدخل أو خوف من الانتقام. تتمثل مهمتنا في الدفاع عن حرية الإعلام وضمان التدفق الحر للأخبار أينما كانت مهددة.

حول برنامج «غرف الأخبار على الخط» التابع للمعهد الدولي للصحافة (IPI)

يهدف برنامج «غرف الأخبار على الخط» التابع للمعهد الدولي للصحافة (IPI) إلى جمع ومشاركة الموارد وأفضل الممارسات لمساعدة المؤسسات الإعلامية والصحفيين على منع ومواجهة ومعالجة التحرش والإساءة عبر الإنترنت ضدهم. من خلال توفير هذه الأدوات لغرف الأخبار، يسعى البرنامج ليس فقط لمواجهة التأثيرات السلبية الشخصية والمهنية للإساءة عبر الإنترنت على الصحفيين، بل أيضًا لمنع الرقابة الذاتية الناتجة عن الهجمات الرقمية، والتي تهدد حق الجمهور في الوصول إلى الأخبار.

تم إنتاج هذا البروتوكول بدعم مالي من مؤسسة
ADESIUM



حقوق النشر: هذا البروتوكول الموجه لغرف الأخبار لدعم الصحفيين المستهدفين بالتحرش عبر الإنترنت مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي الدولية للنسب. يحق لك إعادة استخدام هذا البروتوكول بشرط الإشارة المناسبة إلى المصدر

بروتوكول لغرف الأخبار لدعم الصحفيين المستهدفين بالتحرش عبر الإنترنت

الناشر
(International Press Institute (IPI
٢٠٢٠ Februari



International
Press
Institute

International Press Institute

الهاتف: +٤٣ ١ ٥١٢ ١١٩٠
البريد الإلكتروني: info@ipi.media
الموقع الإلكتروني: ipi.media



In partnership with

Canada

The translation of this resource was coordinated by the IPI Africa program, with the support of the Government of Canada's Office of Human Rights, Freedoms and Inclusion (OHRFI).