

Odporúčania pre správcov sociálnych sietí pri komunikácii citlivých udalostí

Myslíme aj na ľudí, ktorých sa udalosti priamo týkajú

Pri informovaní o tragických alebo mimoriadne citlivých udalostiach, najmä ak sa týkajú detí a mladých ľudí, je dôležité myslieť nielen na samotný spôsob informovania, ale aj na to, **aký priestor vytvárame pre následnú verejnú diskusiu.**

Za každou medializovanou udalosťou sú konkrétni ľudia – deti, rodičia, súrodenci, kamaráti, spolužiaci, učitelia a ďalší, ktorých sa situácia priamo dotýka. To, čo je pre verejnosť témou na niekoľko dní či týždňov, môže mať pre týchto ľudí dlhodobé dôsledky.

Preto odporúčame médiám, redakciám a správcom sociálnych sietí **venovať pozornosť aj obsahu diskusií pod článkami, videami a príspevkami.** Dôležité je včas reagovať na neoverené informácie, špekulácie, obviňovanie či nenávistné komentáre a na obsah, ktorý môže zasahovať do dôstojnosti ľudí priamo dotknutých udalosťou alebo prehlbovať ich psychickú záťaž.

Neoverená informácia sa môže rýchlo šíriť

- Informácia, ktorá sa objaví v jednom komentári, sa môže následne dostať na ďalšie sociálne siete, do videí alebo ďalších diskusií. **Opakovaním môže začať pôsobiť ako fakt, aj keď nikdy nebola overená.**
- Pri citlivých udalostiach je preto dôležité **rozlišovať medzi overenými informáciami a domnienkami či špekuláciami.** Platí to najmä v situáciách, keď sa verejnosť snaží rýchlo získať vysvetlenie toho, čo sa stalo.



Pri násilných udalostiach myslíme aj na prevenciu

- Pri závažných hrozbách alebo útokoch na školách má **spôsob informovania aj preventívny význam**. Okrem ochrany detí, rodín a ďalších dotknutých ľudí je dôležité predchádzať glorifikácii páchatel'ov, napodobňovaniu ich konania a nekontrolovanému šíreniu detailov útoku.
- **Osobitnú pozornosť si vyžadujú komentáre alebo príspevky, ktoré obsahujú konkrétnu vyhrážku, oznámenie zámeru spáchať násilie alebo iný varovný signál**. Takýto obsah môže mať význam z hľadiska bezpečnosti. Nemal by preto byť automaticky iba vymazaný. Mal by byť najskôr zachytený a uchovaný, oznámený na vyhodnotenie a následne moderovaný alebo odstránený.

Ak nie je možné diskusiu bezpečne a dôsledne moderovať, môže byť vhodným riešením jej **obmedzenie alebo dočasné vypnutie**.



Zodpovednosť za priestor, ktorý vytvárame

- **Cieľom nie je obmedzovať verejnú diskusiu**. Slobodná výmena názorov a zodpovednosť za spôsob, akým spolu komunikujeme, môžu fungovať súčasne.
- **Komentár pod článkom či príspevkom totiž nezostáva iba na obrazovke**. Môže sa dostať k dieťaťu, ktoré prišlo o blízkeho človeka, k rodičovi, ktorý prežíva tragickú situáciu, alebo k spolužiakom, kamarátom a ďalším ľuďom, ktorí boli jej priamou súčasťou.
- Pri tragických a citlivých udalostiach musíme mať rešpekt k ľudskej dôstojnosti. **Ochrana detí a snaha neprehľbovať utrpenie má väčšiu váhu než počet komentárov, interakcií či dosah príspevku**.



Prosíme preto všetkých, ktorí o takýchto udalostiach informujú alebo vytvárajú priestor na verejnú diskusiu, aby pri svojich rozhodnutiach **mysleli aj na ľudí, ktorých sa tieto udalosti priamo týkajú**.