

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA
ODDELEK ZA ETNOLOGIJO IN KULTURNO ANTROPOLOGIJO

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2014

NEŽA SOVINC

UNIVERZA V LJUBLJANI
FILOZOFSKA FAKULTETA
ODDELEK ZA ETNOLOGIJO IN KULTURNO ANTROPOLOGIJO

NEŽA SOVINC

Sovražni govor v spletnem okolju: O spletni anonimnosti in svobodi govora

Diplomsko delo

Študijski program:

Etnologija in kulturna antropologija – E

Mentor: prof. dr. Rajko Muršič

Ljubljana, 2014

Izveček

Sovražni govor v spletnem okolju: O spletni anonimnosti in svobodi govora

Pričujoče diplomsko delo je posvečeno raziskovanju sovražnega govora med spletnimi komentarji na različnih medijskih portalih. Zaradi potrebe po čim bolj primerni kategorizaciji za prepoznavanje elementov sovražnega govora, je avtorica na podlagi branja literature opredelila sovražni govor v družboslovnem kot tudi zakonskem žargonu in ga pozicionirala v odnosu do svobode govora. Na podlagi intervjujev z uredniki in moderatorji različnih medijskih hiš je želela pokazati na vrzeli, ki se kažejo v interpretaciji sovražnega govora med uredništvu, kar pa posledično vpliva tudi na sam proces moderiranja spletnih komentarjev. Prav tako je raziskovala, kakšen vpliv ima spletna anonimnost pri distribuciji sovražnega govora ter ob enem iskala rešitve, kako lahko pojavnost sovražnega govora v spletnem okolju omejimo.

Ključne besede: sovražni govor, mediji, uredniki, moderiranje, splet, spletna identiteta

Abstract

Hate Speech in online environment: Online anonymity and freedom of speech.

The diploma paper aims to investigate hate speech appearing in online comments of various media portals. Due to the need for a (better) categorization necessary for an easier identification of hate speech elements, author first defined hate speech in social and legal jargon using different literature, and its position in relation to the freedom of speech. Based on the interviews with editors and moderators of various media, author would like to draw attention to the gaps existing in the interpretation of hate speech between various editorial offices which consequently affects the very process of moderating of online comments. Author also researched what impact the web anonymity has on the distribution of hate speech and at the same time looked for a solution to limit the appearance of hate speech in the online environment.

Keywords: hate speech, media, editors, moderation, web, web identity

Kazalo

1.	Uvod.....	2
1.1	Uvodna beseda.....	2
1.2	Opredelitev problema.....	4
1.3	Cilji in načrt diplomskega dela.....	5
1.4	Metodološki pristop.....	5
2.	Terminologija.....	7
2.1	Splet in spletne skupnosti.....	7
2.2	V iskanju sovražnega govora.....	9
2.3	Tudi pri svobodi govora obstajajo meje.....	12
3.	Regulacija sovražnega govora.....	13
3.1	Pravila komentiranja na Žurnal24.si.....	17
3.2	Pravila komentiranja na Delo.si in slovenskenovice.si.....	17
3.3	Pravila komentiranja na 24ur.com.....	18
3.4	Pravila komentiranja na rtvslo.si.....	18
4.	Spletna identiteta se konstruira skozi vrata anonimnosti.....	19
4.1	Registracija na spletnih portalih.....	21
5.	Razumevanje sovražnega govora v percepciji medijev in moderiranja spletnih komentarjev.....	24
5.1	Sovražni govor od uredništva do uredništva.....	24
5.2	Moderiranje spletnih komentarjev od uredništva do uredništva.....	25
6.	Antropologinja na uredništvu 24ur.com.....	29
7.	Sklepna misel: Kaj še lahko naredimo?.....	31
8.	Viri in literatura.....	35

1. Uvod

1.1 Uvodna beseda

»Dilema sovražnega govora je le ena od antimonij sodobne družbe, ki ne ponuja kulturno in časovno nesprejemljivega odgovora.« (Erjavec 2012: 99)

Ko sem razmišljala o naslovu diplomskega dela, sem se nehote vrnila v prejšnja leta študija in ocenjevala svoja dosedanja dela. Med prebiranjem elaborata za metodologijo, kopice zapisanih stavkov o feminizmu, kritičnih besedah o študentskih revolucionarnih gibanjih po svetu, sem ugotovila, da sem se (ne)zavedno vedno lotevala problematik, ki so v meni vzbudile zanimanje predvsem zaradi določene stigme, diskriminacij, želje po obravnavanju aktualnih problemov. Verjamem, da sem se prav zaradi te (ne)zavedne želje spustila tudi v raziskovanje problematike sovražnega govora, ki jo želim raziskati v razsežnosti spletnih portalov.

A zakaj ravno sovražni govor? In to na spletnih portalih? Že večkrat sem zalotila svoje misli, ko so povezovale antropologijo z novinarstvom in medijskim prostorom. Svoje misli sem med drugim reflektirala tudi na prakso pri tedniku Mladina, kjer sem s polno odgovornostjo nastopila v vlogi novinarke antropologinje. A to je že popolnoma druga zgodba. O medijih in antropologiji je namreč dosti pred mano že razmišljala kopica antropologov. V besedilu 'Parachute Anthropology' je Pedelty spregovoril o pomenu antropologije v že tako prenatrpanem medijskem prostoru. Medtem ko se sorodne discipline osredotočajo predvsem na širši družbeni obseg in s tem posegajo po kvantitativnih analizah, antropologija razmišlja o ljudeh, njihovih krajih in kulturnih procesih ter daje raziskovanju veliko bolj osebni pečat (Pedelty 2004: 340). Naslednji izmed piscev antropologije medijev, Hannerz, se je v tej smeri navezal na primerjavo med antropologijo in novinarstvom, ki imata po njegovem mnenju veliko skupnega. Po njegovem sta antropologija in novinarstvo analogna v raziskovanju in pisanju o življenjskih pogojih ljudi. Trdil je, da so dopisniki neke vrste antropologi in obratno. Tako eni kot drugi so se obvezali s poročanjem, ki obsega različne dele sveta (Hannerz po Pedelty 2004: 341). Zanimiv pogled na omenjeno tematiko nam je ponudil tudi Francisco Osorio, ki je videl predmet preučevanja antropologije medijev kot kulturni prenos, ki se kaže skozi množične medije. Antropologija je družboslovna znanost, ki proučuje kulture, iz česar sledi, da je antropologija medijev področje znotraj antropologije, ki preučuje pot, po kateri se

družba preoblikuje skozi množične medije. Ti, po njegovem mnenju predstavljajo tok, po katerem se širi kultura (Osorio 2005: 36).

Poleg tradicionalnih množičnih medijev, ki omogočajo zlasti uresničevanje pasivne pravice do komuniciranja, danes obstajajo tudi družbeni mediji, v katerih uresničujemo pravico do komuniciranja v polni pasivni in aktivni obliki. Medtem ko je pri prvih ločnica med producenti in uporabniki tako družbena (ločevanje med ustvarjalci in občinstvom, med profesionalci in amaterji) kot materialna (časopisnega članka, oddaje na televiziji ne moreš spremeniti, ko jo gledaš), pa so se družbeni mediji razvili na temelju tehničnih možnosti, v katerih vsebine nastajajo med uporabo: uporabniki so hkrati ustvarjalci (Zajc 2012: 1). Pravico do komuniciranja v smislu pasivnega sprejemanja in aktivnega sporočanja, uresničujemo sočasno, ko ustvarjamo vsebine in si jih izmenjujemo med seboj. Kuhar meni, da gre pri komentarjih za nekakšno moderno verzijo pisem bralcev v tiskanih medijih, a hkrati opozarja na vidno razliko; pisma bralcev so pred objavo v medijih podvržena natančni selekciji, komentarji pod spletnimi prispevki pa se v večini primerov pregledujejo naknadno (Kuhar 2003: 103-104).

O samem vplivu medijev na ljudi in kulturo so razmišljali na Mirovnem inštitutu, kjer so v priročnik za novinarje med drugim zapisali:

»Mediji lahko spodbudijo razumevanje položaja različnih manjšin in žrtev diskriminacije, s pristranskim in stereotipnim prikazovanjem pa lahko, nasprotno, reproducirajo neenakopravnost, sovraštvo in nestrpnost. Z izbiro govorcev določajo, kdo lahko razpravlja o določeni temi.« (Kogovšek in Petkovič 2007: 53)

A novinarji in uredniki s svojo izbiro govornikov in/ali besed, niso odgovorni le za zapisane dogme, ampak so po Kodeksu novinarjev Slovenije odgovorni tudi za vsebino komentarjev pod novinarskimi prispevki. V 16. členu je namreč zabeležena zahteva, ki od urednikov zahteva, da pripravijo »pravila za izbiro in vključitev komentarjev« (Kodeks novinarjev Slovenije 2011). A koliko so ti kodeksi učinkoviti? V kakšni meri jih uredniki zares upoštevajo? Na kakšen način lahko uredniki in moderatorji spletnih vsebin objektivno presojajo pojavljanje sovražnega govora? Zdi se mi, da si je potrebno vprašanja o pravni regulaciji sovražnega govora postaviti čisto nazadnje. Kaj se vendar dogaja, da nekateri spletni komentatorji tako pogosto in zlahka izrekajo nekaj, kar vznemirja druge? Botruje temu

anonimnost uporabnikov? Zastavljena vprašanja in dileme bom v nadaljevanju diplomskega dela med diplomskim delom, skušala secirati na pladnju.

1.2 Opredelevitev problema

Ko sem začela razmišljati o sami pojavnosti in regulaciji sovražnega govora, tako v medijskem svetu kot tudi v vsakdanjem govoru, sem se spraševala o vzrokih za pojavnost omenjenega govora. Moje razmišljanje je dodatno podkrepilo prebiranje članka Sreča Dragoša, ki je v svojem razmišljanju podal nekaj nastavkov, zakaj je pojavnost sovražnega govora tako enormna:

»Gre za etičen premik. Dogaja se neke vrste tranzicija vrednostnih stališč, ki smo ji izpostavljeni v sodobnih, postmodernih razmerah. Tranzicija vodi v transformacijo morale z nastankom povsem novega, tihega etničnega konsenza, ki ga v prejšnjih družbenih epohah ni bilo.« (Dragoš 2007: 135)

Avtor nadalje predvideva, da je ta novi konsenz, ki je bistven za odnos do sovražnega govora, njegov socialni kontekst. Če poskušam reflektirati zapisano, lahko trdim, da je umeščanje sovražnega govora v socialni kontekst na tem mestu velikega pomena, saj je namreč od njegovega prepoznavanja odvisno, kako kvalificiramo sovražnost kot tako in s tem tudi njeno regulacijo. Problem nastane le, če ljudje zaradi brezbrčnosti do družbenega pojava, ne reagirajo na tovrstno problematiko. Dragoš ta problem opredeli na zanimiv način:

»Naj gre za odnos do bogatih ali revnih, mogočnih ali nemogočnih, krivih ali nedolžnih, levih ali desnih, domačih ali tujih, vse to podleže adiaforizaciji, 'procesu, v katerem so moralno sporna ravnanja razbremenjena etične sramote'. Posledica tega je – kot pravi Bauman – praksa in družba, ki je zdaj razbremenjena vseh nadaljnjih odgovornosti, brez občutka krivde za opustitev njenih etničnih dolžnosti.« (Dragoš 2007: 137)

Umeščanje sovražnega govora v sam socialni kontekst pa je bistveno tudi pri njegovi definiciji. Terminologija in samo razumevanje pojavnosti sovražnega govora je namreč v tej konceptualizaciji zgodba par excellence, kajti da je sovražni govor povzročil posledice, v prvi vrsti odloči žrtev sama. Četudi so posledice iste, pa je na tem mestu potrebno opozoriti na pomembno razlikovanje med družboslovno opredeljenim sovražnim govorom ter sovražnim govorom, ki je pravno formaliziran v Kazenskem zakoniku. Toda, čeprav žrtev sovražnega

govora poroča o svojih negativnih čustvenih posledicah, se incident sovražnega govora vedno presoja na podlagi konteksta v katerem se je zgodil (Erjavec 2012: 98).

1.3 Cilji in načrt diplomskega dela

V pričujočem diplomskem delu sem si zastavila kar nekaj ciljev, ki bi jih rada realizirala skozi različne metode dela. Moj prvi cilj diplomskega dela je, na podlagi branja različne literature, pregledati opredelitve sovražnega govora in jih nato primerjati z interpretacijo sovražnega govora različnih urednikov in moderatorjev spletnih portalov. Način, kako si sovražni govor interpretirajo uredniki, in predvsem vprašanje, ali je sovražni govor v medijskem prostoru dosledno definiran, je s širšega družbenega konteksta pomemben tudi z vidika omejevanja svobode govora ter izražanja, prav tako pa je na mestu vprašanje, ali je tovrstno omejevanje natančno utemeljeno ali pa pri njem lahko prihaja do različnih interpretacij, ki dopuščajo možno arbitrarnost.

Pri pregledu definicij sovražnega govora se bom opirala na regulative, ki si jih je pri opredeljevanju tovrstnega fenomena zastavilo Spletno oko, tj. spletna točka, ki omogoča uporabnikom anonimno prijavo neprimernih vsebin, ki med drugim vključujejo primere sovražnega govora (Spletno oko 2013). O sovražnem govoru želim spregovoriti tudi v kontekstu svobode govora. Prav tako želim raziskati sam način registracije na spletnih straneh, saj predpostavljam, da anonimnost, ki jo zagotavlja registracija na večini spletnih portalov, pripomore k večji uporabi sovražnega govora. Na podlagi intervjujev z uredniki in moderatorji spletnih komentarjev želim raziskati, s kakšnimi težavami se soočajo pri procesu reguliranja sovražnega govora, kakšna so njihova hišna pravila komentiranja in njihove moderatorske prakse.

1.4 Metodološki pristop

»Ko preučuješ molekule, ti ni treba skrbeti o tem, kaj svet 'pomeni' molekulam. Toda ko poskušaš razumeti resničnost človeškega bitja, se stvar povsem spremeni. Edini način, da lahko razumeš družbeno resničnost, je s pomočjo pomenov, ki jih ljudje prepisujejo tej resničnosti.« (Bernard 1994: 15)

Kot je že mogoče razbrati iz poglavja Cilji in načrt diplomskega dela, so uporabljene metode slonele predvsem na prebiranju literature ter na terenskem delu s tehniko izvedbe

nestrukturiranih intervjujev. Nestrukturirani intervju, ki ga izvedemo s sogovorniki in sogovornicami, ni posledica naključja. Muršič ga razloži takole:

»To je pogovor o zadevah, ki nas zanimajo, ki pa poteka tako, kot da bi šlo za navaden pogovor. Bistvena značilnost takšnega intervjuja je, da sogovornik ve, da z njim vodimo pogovor o določeni temi; pogovor tudi začnemo kot izpraševalci. Pravzaprav do takšnega pogovora vedno pride na našo pobudo.« (Muršič 2011: 95)

S terenskim delom sem iskala odgovore na vprašanje, kakšna je uredniška praksa pri ravnanju s sovražnim govorom med spletnimi komentarji pod prispevki. Metoda dolgotrajnejšega opazovanja z udeležbo bi bila sicer najbolj primerna, a prvi odzivi medijskih hiš so bili zadržani. Med pisanjem diplomskega dela sem kljub vsemu stremela k temu, da se lahko vsaj za kakšen dan vključim v redakcijsko ekipo ene izmed mnogih medijskih hiš. Konec koncev je opazovanje z udeležbo zelo intenzivno delo, ki determinira celotno konstitucijo etnografskega dela v antropologiji (Bernard 1994: 143). Etnografska izkušnja in pridobivanje etnografskih podatkov temeljita na dinamičnem nihanju med približevanjem življenju gostiteljev in razdaljo, ki jo ohranjamo do njih kot »poklicni tujci« (Muršič 2011: 77).

Intervjuje sem opravila z uredniki spletnih portalov, ki so se zavezali h Kodeksu regulacije sovražnega govora na slovenskih spletnih portalih, ki ga je pripravila spletna točka Spletno oko (Spletno oko 2013). Spletni portali, ki sem jih upoštevala v svojem diplomskem delu, so: Delo.si, Žurnal24.si, slovenskenovice.si, 24ur.com ter RTVSLO.si. Omenjene medije sem izbrala, ker so v slovenski javnosti splošno prepoznavni kot vplivni mediji in se soočajo z velikim obsegom novinarskih prispevkov. Prav ti mediji imajo zato veliko vlogo v medijski krajini, s tem pa tudi velik vpliv na pojavnost sovražnega govora, hkrati pa gre tudi za organizacijsko kot tudi lastniško povsem drugačne medije (Miloslavljević 2012: 118). Vsi ti konteksti so na tem mestu izjemno pomembni, saj imajo pomemben vpliv na uredniške in novinarske prakse. Kot sta zapisala Golding in Elliot, so novinarske prakse ustvarjanja novic »pod močnim vplivom industrijskih rutin in institucionalnih dejavnikov, znotraj katerih novinarji delujejo in opravljajo svoje vloge« (po Miloslavljević 2012: 118). Različne uredniške prakse pa se nedvomno kažejo tudi v odnosu do sovražnega govora in odzivanja nanj.

2. Terminologija

2.1 Splet in spletne skupnosti

»Pojav interneta je spremljalo svojevrstno utopično pričakovanje, da gre za rojstvo emancipatornega medija, ki bo opolnomočil posameznike ter do tedaj izolirane in nemočne množice uspešno povezal v skupno globalno vas.« (Oblak Černič in Prodnik 2012: 51)

Svojevrstna pričakovanja do interneta so gotovo imeli tudi uveljavljeni mediji, ki so z razvojem svetovnega spleta našli nov raj pod soncem in s tem priložnost za distribucijo svojih vsebin, prav tako pa so uporabnikom dali možnost soustvarjanja novic. Nekateri trdijo, da naj bi splet zaradi teh interaktivnih možnosti imel velik potencial za preoblikovanje novinarske kulture (Deuze 1999: 377). Četudi sem do te trditve skeptična, pa je res, da medijski sistem nedvomno igra glavno vlogo pri konstituiranju samih modernih skupnosti. Medijski svet je prav zaradi tovrstnih rekonstrukcij vedno bolj mamljiv za antropološki diskurz. Prav zaradi tega ne čudi, da se vedno več antropologov osredotoča na raziskovanje socialnih omrežij na spletu, dasiravno pa postaja digitalna antropologija vse pomembnejša. Miller na zanimiv način opazuje skovanko digitalna antropologija:

»Antropologija je tradicionalno bolj povezana z raziskovanjem navad in šeg v manjših družbah ter ni v koraku z modernostjo. Potem pa imamo tukaj 'digitalno', ki očitno, nasprotno, sledi hitrim socialnim spremembam in predstavlja utelešenje hitre transformacije. (Miller 2012: 146)

Muzejske razstave migrirajo na splet, družinska komunikacija poteka z več tehnološkimi pripomočki, umetniki za delo uporabljajo digitalne filme in slike; vse to so razlogi, zakaj je antropološko raziskovanje tega področja potrebno, saj ponuja razumevanje posledic v lokalnem okolju in ustvarja teorije, ki nam pomagajo pri razumevanju in dojemanju samega fenomena (Boyer 2012: 388). Internet je tako v številnih pogledih postal podaljšek družbenega življenja, s tem pa je splet v veliki meri začel odsevati družbo kot takšno.

A vendar je pred začetkom samega raziskovanja skoraj nujno, da pojem spleta razmejimo in povežemo s pojmom internet ter kibernetski prostor, saj pogosto vse termine enačimo. Kiberprostor velja za najširši in najbolj splošno rabljen pojem, internet uvrščamo v njegove okvire, splet pa naj bi bil njegov sestavni del. Kiberprostor lahko opredelimo kot virtualni prostor globalnih računalniških omrežij, internet pa preko umestitve v okvire kiberprostora

opredeljujemo kot »uporaben za opis računalniško podprtega komunikacijskega omrežja, ki ga sestavlja neskončna veriga povezanih računalnikov« (Oblak in Petrič 2005: 4-5). Ko govorimo v kontekstu kiberprostora, se Escobar osredotoča tudi na kiberkulturo (*cyberculture*); dejstvo namreč je, da kultura determinira uporabo spleta in ostalih tehnologij, pri čemer pa polemizira uporabo tehnologij v državah Tretjega sveta (Escobar 1994: 211-217). Enoznačno opredeljevanje spleta kot tehnološkega prostora tako ne more biti zadostno, saj s tem izgubimo vpogled v razumevanje spleta kot družbenega polja, v katerem se združujejo heterogene spletne prakse, ki vključujejo različne vidike in ravni družbenega življenja (Oblak in Petrič 2005: 16). Splet je tako vključen v dvojne mehanizme strukturiranja, ki skupaj gradijo samoumevnost vsakdanjega življenja in reprezentativnost družbene realnosti.

Prostori skupinskega komuniciranja so tako pridobili pomembno družbeno vlogo in že dolgo niso več le tisto, kar so bili v zgodnjem obdobju interneta – fluidni, začasni prostori eksperimentiranja z identiteto, neobveznega klepetanja in zabave. Spletne oziroma virtualne skupnosti, če tovrsten fenomen poimenujemo tako, so prostor izmenjave izkušenj, znanja, socialne opore, nasvetov in druženja, so vir identitet, prijateljstva, šibkih in tesnih vezi – z drugimi besedami: »postajajo pomemben vir premostitvenega in povezovalnega socialnega kapitala za posameznika« (Petrič in Petrovčič: 45). Howard Rheingold, osrednji teoretik internetnega sporazumevanja in idejni oče skovanke 'virtualna skupnost', si v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja, ko je polemiziral napredek informacijskih in komunikacijskih tehnologij, najbrž ni predstavljal, da se bo tovrsten napredek manifestiral v takšni obliki, kot se je. Internet se je namreč izkazal kot (odličen) »pripomoček za oblikovanje posameznikovega sebstva, ki postaja, namesto iz individualnega in družbenega Jaza, spleten iz njegove fizične in virtualne identitete« (Podjed 2012: 30).

Računalniško posredovan prostor za skupinsko komuniciranje je pridobil lastnosti skupnosti skozi družbeno dinamiko, ki se odvija med člani skupnosti, kakor tudi na podlagi odločitev upravljavcev skupnosti. Slednji je pri postavitvi in nastavitvah spletnega prostora postavljen pred številne dileme in z njimi povezane odločitve, ki zavedno ali nezavedno vplivajo na naravo družbene dinamike in izgradnjo morebitne skupnosti. Upravljavec ima tako med drugim možnosti, da določi:

- »...a) odprtost komunikacijskega prostora (kdo lahko bere in kdo lahko objavlja sporočila); b) pravila identifikacije (katere osebne podatke mora morebitni član objaviti; c) pravila delovanja

in komuniciranja ter njihovo uveljavljanje (pristojnosti moderatorjev, izpostavljenost pravil, način prijavljanja kršitev, opozarjanje udeležencev); č) oblike in načine komuniciranja (določitev javnih in zasebnih prostorov, različni kanali komuniciranja); d) mehanizme ugleda (možnost ocenjevanja prispevkov drugih članov, sezname najbolj uglednih članov in največjih kršiteljev) in še številne druge možnosti, ki so odvisne tudi od tehnične platforme za skupinsko komuniciranje.« (Petrič in Petrovčič 2012: 49)

Vsi ti elementi imajo definitivno velik vpliv na naravo spletnega komunikacijskega prostora. A ko govorimo v kontekstu spletnih skupnosti, je nujno opozoriti na spletne identitete, o katerih bom več pisala v naslednjih poglavjih. Epilog na tem mestu bi lahko bil le, da so komentatorji spletnih vsebin na različnih portalih nedvomno združeni v virtualne skupnosti, kjer pa ne skrbijo le za interaktivnost, temveč tudi za generiranje sovražnega govora.

2.2 V iskanju sovražnega govora

Sovražni govor lahko poskušamo opredeliti v dveh vidikih, v pravno-formalnem žargonu kot tudi v družboslovnem. A kakšen je njun skupni imenovalec? Za začetek ga lahko iščemo v samem govor. Austin je namreč vpeljal distinkcijo med konstativom in performativom. Konstativna izjava je lahko resnična ali neresnična (gre za izražanje mnenj), medtem ko performativne izjave ne moremo presojati po istih merilih, saj služijo le za izvršitev nekega dejanja (Austin po Žagar 2009: 36).

Austin je nadaljnje obrazloži tudi razliko med ilokucijskimi in prelokucijskimi govornimi dejanji. Slednja povzročajo učinke v svojih konsekvencah, medtem ko s prvimi naredimo to, kar z njimi rečemo, in to v momentu izrekanja. Bistvena razlika se torej kaže v posledicah; v primeru prelokucije učinek govornega dejanja torej ni govorno dejanje samo po sebi (po Butler 1997: 3). Muršič tovrstno razliko razloži takole:

»Nekaj je, če trdimo, da so črnici manjvredna rasa (kar je pač absurдна propozicija, ki jo je mogoče ovreči z nasprotnimi dokazi), nekaj povsem drugega pa je, če črnice v vsakdanjih stikih obkladamo s sramotilnimi vzdevki, ki imajo neposreden emocionalen učinek. V tem primeru med besedami in kľofutami pač ni bistvenih razlik.« (Matsuda po Muršič 1999: 194)

Četudi opazujemo govor skozi prizmo dejanja, moramo, čeprav izredno težko, ločevati med govorjenjem in dejanjem, saj vedno obstaja zgodba, kako in zakaj ima sovražni govor moč škodovanja (Butler 1997: 101). Vendar, med kakšna dejanja, če sploh, potem uvrščamo

sovražni govor? V spektru tega diskurzivnega sklopa, je smotrno govoriti o predstavah, kaj naj bi sovražni govor dejansko bil.

Sovražni govor velja za sorazmerno nov koncept, prevzet iz anglosaškega sveta, kjer je bil, zlasti v ZDA, deležen večje pozornosti od devetdesetih let 20. stoletja naprej. Velja za enega najmočnejših sredstev diskriminacije, še zlasti ker ga je težko opredeliti, saj je pogosto artikuliran v jeznem, napadalnem, zmerljivem ali žaljivem jeziku, a hkrati je lahko tudi subtilen ali izražen skozi dvoumne šale, namigovanja ali prispodobne. Prav zaradi tega je njegovo kaznovanje toliko bolj oteženo (Modri moderator 2013: 8).

Skupna in splošno priznana definicija sovražnega govora ne obstaja, vendar pa večina definicij vključuje nekaj potez, po katerih naj bi prepoznali sovražni govor. Sovražni govor lahko definiramo kot zmerljivke, žaljivke, ustrahovalne izraze, ki lahko tudi pozivajo k nasilju, sovraštvu ali diskriminaciji, ki lahko temelji na rasi, etičnem izvoru, spolu, fizičnem stanju, invalidnosti, spolni usmerjenosti, političnem prepričanju ali je usmerjen proti pripadnikom skupin, ki v družbi nimajo moči (Nemes 2002: 196).

Slovenska prijavna točka Spletno oko, ki med drugim sprejema prijave sovražnega govora na internetu, je tovrstni govor definirala kot »izražanje mnenj in idej, ki so po svoji naravi diskriminatorne (ksenofobične, rasistične, homofobične in podobno) in uperjene proti različnim manjšinam (etničnim, narodnim, verskim, kulturnim, spolnim in podobno)« (Spletno oko 2013). Pomembno so opozorili tudi na dejstvo, da pod sovražni govor ne spada le govor kot tak, ampak v to kategorijo sodi vsa pisna, govorna in tudi nebesedna komunikacija, kot so na primer parade, trakovi, simboli in podobno (Spletno oko 2013). Na splošno lahko sovražni govor opredelimo kot diskriminatorni govor, saj gre za ustno in pisno izražanje diskriminatornih stališč (Kogovšek in Petkovič 2007: 23).

V eni izmed raziskav Vlaste Jalušić lahko zasledimo njeno interpretacijo, ki pravi, da »sovražni govor najprej oblikuje negativne podobe drugih in drugačnih, nato simbolno zanika človeško eksistenco ter na koncu teži k samemu izničenju 'drugega'« (Jalušić 2001: 15). K temu lahko dodamo tudi Foucaultovo razumevanje diskurza, kot tistega, ki šele konstituira subjekt, oziroma, rečeno drugače, konstituira pripadnike izbranih manjšin:

»Diskurzivna konstitucija subjektov pomeni, da obstajajo analizirane manjšinske skupine šele znotraj diskurzivnega polja (na primer medijskega), to pa ima zanje realne posledice; medijske reprezentacije namreč soustvarjajo predstavo o teh skupinah in tako lahko – med drugim – prispevajo k večji ali manjši strpnosti do njih (Foucault po Kuhar 2006: 122).

Ko govorimo o 'drugem', se gibljemo v kontekstu, v katerem državo in državljanstvo tako kot politiko, enakost ali delovanje nasploh dojemajo skozi kategorije krvi, zemlje, dedov, dedovine in dediščine; v luči teh kategorij se namreč proizvaja neskončna veriga drugačnosti, tujstva in tujosti, ki omogoča razčlovečenje. Tonči Kuzmanić piše:

»Tujec si že zato, ker imaš napačen priimek, če tvoji dedki prihajajo z juga, če ješ čevapčiče ali jastoge, če poslušaš sevdalinke ali Azro. Včasih je dovolj že, če tvoj naglas pri slovenski besedi ni pravšnji, če ti ne dišijo pečenice s kislim zeljem, če imaš nekoliko poudarjen nos, če si previsok ali če je barva tvojih oči, las ali kože nekoliko temnejša.« (1999: 11)

Zanimivo razumevanje sovražnega govora pa nam ponudi Butlerjeva, ki trdi, da država proizvaja sovražni govor (1997: 77). Tovrstno trditev si lahko razlagamo, kot da sovražnega govora ne more biti brez ratifikacije s strani države, kajti ona je tista, ki s prepovedjo vzpostavlja ločnico med prepovedanim in dovoljenim govorom. V tej konceptualizaciji pa lahko nadaljujemo, da če sovražni govor producirajo državljani, ni dober, če pa prihaja s strani države, je deležen skoraj stoječih ovacij. Rečeno drugače – konotiramo ga kot nekaj pozitivnega in nujno potrebnega za družbo (Butler 1997: 77).

Seveda pa moramo razumeti, da je družboslovno razumevanje sovražnega govora mnogo obširnejše od določbe 297. člena Kazenskega zakonika, ki v Sloveniji formalno opredeljuje in inkriminira kaznivi sovražni govor. Ko namreč govorimo o kaznivi komunikaciji, imamo torej v mislih sovražni govor v njegovem najožjem bistvu, ki pa ga prepoznamo po javnem pozivanju k nasilju ali nestrpnosti, ki temelji na sovraštvu ali zamisli o neenakopravnosti med različnimi skupinami. Poleg tega je za kazniv sovražni govor pri nas prepoznano tudi odobravanje ali zanikanje holokavsta, genocida ali drugih kaznivih dejanj zoper človečnost (Modri Moderator 2013: 8). A pri tem se odpira polje mišljenj – koliko sovražnega govora dovoljujemo, če sploh, in koliko se pri tem opiramo na pravico do svobode govora? Demokratična in strpna družba naj bi z vso svojo pravnomočnostjo zagovarjala svobodo govora, a prav zaradi želje po demokratični in strpni družbi, se zdi, da se govor večkrat omejuje. O tej distinkciji želim spregovoriti v naslednjem poglavju.

2.3 Tudi pri svobodi govora obstajajo meje

»Teško bomo našli koga, ki bi prisegal na brezmejno svobodo izražanja, pa naj še tako prisega na svobodo in svoboščine.« (Muršič 1999: 193)

Razprava o sovražnem govoru je neposredno povezana z razpravo o svobodi govora in o demokraciji. Medtem ko ameriška ustava zagovarja absolutno svobodo govora, se evropske države v večini do tovrstnega fenomena opredeljujejo drugače. In kako poteka zgodba v Ameriki? Ustava Združenih držav Amerike namreč sovražni govor prepoveduje le v primeru »bojevitih besed«, ki neposredno nagovarjajo k nasilju. Eden glavnih argumentov za takšno stališče Združenih držav, je argument »spolzke strmine«, po katerem s prepovedjo ene izmed oblik govora postavljamo temelje za nove prepovedi. Fish ta argument zavrača z dejstvom, da naj svoboda govora sploh ne bi obstajala (Fish 1994: 111-112).

Ključna mednarodna dokumenta, ki nas v Evropi pozicionirata do svobode govora in sovražnega govora, sta Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah (MPDPP) in Evropska konvencija o človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah (EKČP). Medtem ko Mednarodni pakt od podpisnic zahteva, da z zakonom prepovejo vsako propagiranje vojne in vsako spodbujanje diskriminacije, sovražnosti ali nasilja na nacionalni, rasni ali verski podlagi (po Milosavljević 2012: 119), Evropska konvencija v desetem členu opozarjana pravico do svobode izražanja:

»Vsakdo ima pravico do svobode izražanja. Ta pravica obsega svobodo mišljenja ter sprejemanja in sporočanja obvestil in idej brez vmešavanja javne oblasti in ne glede na meje.« (Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic 1994)

Zanimiv paradoks kot argument za bolj premišljeno razumevanje svobode govora in sovražnega govora ponuja Popper s svojim 'paradoksom strpnosti'. Po Poppru odprta in strpna družba ne more preživeti, če je strpnost neomejena: »Če razširimo neomejeno strpnost na tiste, ki so nestrpni, in če nismo pripravljeni braniti strpne družbe pred napadi nestrpnežev, bodo strpneži uničeni in z njim tudi strpnost« (po Erjavec 2012: 97). Mouffe k temu dodaja: »Demokracija ne more ščititi tistih, ki ne spoštujejo njenih temeljnih institucij kot legitimnih nasprotnikov« (po Erjavec 2012: 97).

Temeljni nacionalni dokument, ki regulira svobodo govora in sovražni govor pri nas, je Ustava Republike Slovenije, ki v 39. in 63. členu razlaga pojem svobode govora ter njegove protiustavne arbitrarnosti. 39. člen pravi:

»Zagotovljena je svoboda izražanja misli, govora in javnega nastopanja, tiska in drugih oblik javnega obveščanja ter izražanja. Vsakdo lahko svobodno zbira, sprejema in širi vesti ter mnenja. Vsakdo ima pravico dobiti informacijo javnega značaja, za katero ima v zakonu utemeljen pravni interes, razen v primerih, ki jih določa zakon.« (Ustava Republike Slovenije 2006)

V naslednjem, za nas relevantnem členu, pa je zapisano:

»Protiustavno je vsakršno spodbujanje k narodni, rasni, verski ali drugi neenakopravnosti ter razpihovanje narodnega, rasnega, verskega ali drugega sovraštva in nestrpnosti. Protiustavno je vsakršno spodbujanje k nasilju in vojni.« (Ustava Republike Slovenije 2006)

Kljub vsem definicijam, pa Fish poudarja, da svoboda govora kot pojem nima vnaprej določene vsebine, ampak gre pri tem le za uporaben koncept, ki ga družba usmerja po svoje (Fish 1994: 102).

3. Regulacija sovražnega govora

Čeprav problema opredelitve sovražnega govora ne more rešiti zakonodaja – omejevanje kompleksnih vprašanj o ne/sovrastvu zgolj na pravno vprašanje, je le to adiaforno in pravni red je vzpostavljen konsenzualno od zunaj kot rezultat različnih interesov (Dragoš 2006: 26) – je v razpravi o sovražnem govoru treba poznati tudi (slovenski) zakonodajni okvir. V kazenskem okviru je potrebno ločevati izraze sovraštva in nestrpnosti zoper skupine ali posameznike. Oboje je sicer kaznivo, vendar je sovraštvo zoper skupine ocenjeno kot družbi bolj nevarno, zato se preganja po uradni dolžnosti. Sovražni govor, ki je uperjen proti posamezniku, se preganja le, če omenjeni posameznik postopek sproži sam.

Prvi odstavek 300. člena Kazenskega zakonika Republike Slovenije z naslovom Zbujanje sovraštva, razdora ali nestrpnosti, ki temelji na kršitvi načela enakosti, pravi:

»Kdor izziva ali razpihuje narodnostno, rasno ali versko sovraštvo, razdor ali nestrpnost, ali širi ideje o večvrednosti ene rase nad drugo, ali daje kakršnokoli pomoč pri rasistični

dejavnosti, ali zanika, zmanjšuje pomen, odobrava ali zagovarja genocid, se kaznuje z zaporom dveh let.« (Kazenski zakonik 2008)

Pri tem se lahko vprašamo, koliko je ta pravna podlaga sploh zanesljiva in ali dejansko lahko s pravnimi instrumenti pripomoremo k zmanjšanju sovražnega govora, če pa primerov, kjer bi bil tovrstni govor pravno sankcioniran, skorajda ni. Muršič se na tem mestu ustavi z vprašanjem, koliko prepoved izražanja nestrpnosti (oziroma drugih oblik sovražnega govora) dejansko pripomore k bolj strpni družbi. Pri tem razmišlja:

»Zatirane ideje se v takšni ali drugačni obliki praviloma sprevržejo v še bolj ekstremna mnenja in prej ali slej izbruhnejo na plano. Bistveno bolje je pustiti njihovo izražanje v javnosti, kot jih zatirati in potiskati v zasebnost. Iz zasebnosti se bodo gotovo vrnile kot pobesnele zveri.« (1999: 195)

Čeprav je sovražni govor kaznivo dejanje, ga moramo ločiti od kaznivih dejanj zoper čast in dobro ime (razžalitev, obrekovanje, žaljiva obdolžitev in opravljanje). Kljub vsemu odgovor na vprašanje, ali kdaj in v kakšni meri si pravica do svobode izražanja in pa prepoved sovražnega govora prihajata v nasprotje, leži v posameznih odločitvah in sodbah mednarodnih organov, ki imajo v pristojnosti razlago posameznih določb evropskih instrumentov. Kot zanimivost lahko na tem mestu omenim eno izmed bolj prepoznavnih odločb Evropskega sodišča za človekove pravice. V primeru Le Pen proti Franciji sodišče namreč ni ugotovilo posega v svobodo izražanja. Pritožnik je bil razvpiti politik Jean-Marie Le Pen, ki je bil pred francoskim sodiščem kaznovan z denarno kaznijo 10.000 evrov, ki jo predpisuje medijski zakon, zaradi naslednjih izjav: »Na dan, ko v Franciji ne bo več pet, ampak petindvajset milijonov muslimanov, bodo oni vladali.« In: »Ko povem, da bomo morali Francozi paziti na vsak korak, ko bo v Franciji živelo 25 milijonov muslimanov, mi pogosto rečejo: ampak, gospod Le Pen, saj jih je toliko že zdaj – in imajo prav« (Rovšek 2012: 5).

A takšnih sodnih praks v resnici ni prav veliko. V Sloveniji se namreč pogosto dogaja, da se postopki, kjer sicer lahko govorimo o sovražnem govoru, končajo že na predkazenski stopnji. Pomanjkanje sodne prakse kot tudi iskanje meje med svobodo govora in sovražnim govorom sta nedvomno ključna vzroka za tovrstno stanje. Redna sodišča v Sloveniji naj bi imela težave že z reševanjem lažjih ustavnopravnih vprašanj na področju svobode izražanja, vprašanja povezana s sovražnim govorom pa spadajo med zahtevnejša na tem področju (Teršek 2007: 596). K praksi sodišč lahko dodamo še prakso policije, ki je na tem področju naravnana

izrazito preventivno. Med sporočilom Uprave kriminalistične policije pri Generalni policijski upravi lahko zasledimo, da težavo pri regulaciji sovražnega govora predstavlja predvsem dokazovanje naklepa, kajti dokazovanje storilčeve dejanske namere spada pod eno najtežjih nalog:

»Gre namreč za ogroževalni delikt, pri katerem mora storilca voditi neposredni naklep, njegovo ravnanje pa mora biti še posebej motivirano z ustvarjanjem stanja neenakopravnosti. Iz tega razloga imamo še vedno razmeroma skromno sodno prakso, čeprav menimo, da se tožilska praksa vendarle krepi.« (Center za varnejši internet, prijavna točka Spletno oko 2014 : 7)

Da spada dokazovanje o namerah sovražnega govora res pod pretenciozne prakse, dokazuje tudi primer Romi iz leta 2011, ko je posameznik iz osebnega računalnika objavil spodaj zapisana besedila:

»V plinsko celico jih je treba vržt.«

»Cigan ostane Cigan kakor koli ga obrneš. Potrebno jih je dati na delo, če pa noče pa metek v čelo.«

»Prekleti Cigani!!! Vse postrelit!!!«

»... potoučt vse cigane, ki delajo samo zgago.. če bi se to mojemu otroku zgodilo, ga bi sigurno fentau, dobil bi pač 1 leto pogojne kazni, ker sem neprišteven hahahahaha.«

Več kot očitno komentarji vsebujejo inadekvaten kot tudi sovražni govor, a vendar je policija primer zaključila brez pregona. Pri tem primeru se namreč ni dalo dokazati, kdo je zapisal sporne komentarje proti romski skupnosti. Na tožilstvu so pojasnili, »da so imeli pri hiši odprt dostop do brezžične povezave do interneta, poleg lastnika številke priključka oziroma IP-naslova, na osnovi katerega so osumljenca izsledili, pa sta računalnik uporabljali še dve polnoletni osebi« (Slovenska prijavna točka Spletno oko 2013: 11).

Tudi aktualni podatki, ki sem jih pridobila na Spletnem očesu, slovenski spletni prijavni točki, dobro ilustrirajo trenutne razmere na področju pregona sovražnega govora na spletu v Sloveniji. Lija Mihelič, vodja Spletnega očesa, mi je namreč predstavila podatke za leto 2012 in 2013, kjer so osebe, odgovorne za pregledovanje prijav sovražnega govora, le teh pregledale 7542. Le v 137 primerih so ocenili, da bi lahko šlo za javno spodbujanje sovraštva, nasilja ali nestrpnosti, zato so kasneje te prijave posredovali policiji. Izkupiček zgodbe pa je

takšen, da je policija 11 primerov zaključila v obliki kazenske ovadbe. Ob teh številkah se nisem mogla upreti vprašanju, zakaj prihaja do takšnih razlik med dejanskim številom prijav in prijavami, ki so se končale v obliki ovadbe. Sklepam lahko, da je prijav, izvedenih na spletni točki Spletno oko, toliko predvsem zaradi nepoznavanja pomena sovražnega govora oziroma nejasnosti, ki jih je deležna laična javnost. Če malce špekuliramo, lahko trdimo tudi, da dejstvo, da je število prijav s strani spletnih uporabnikov tako visoko, kaže na korak naprej in na večje prizadevanje posameznikov oziroma družbe. Konec koncev je družba tista, ki se bo morala odločiti, koliko sovražnega govora lahko dopušča, če sploh.

Lija Mihelič, vodja spletne prijavnice Spletno oko, me je nadaljnje opozorila tudi na dejstvo, da bi si želeli pri preprečevanju sovražnega govora več odzivnosti od posameznih spletnih urednikov, *»vendar se včasih zdi, da se sovražni govor oziroma nedopustno izražanje pogosto dopušča zaradi političnih in drugih interesov, ki jim sledijo spletni skrbniki.«* V teh okvirih je razmišljal tudi Weckert, ki pravi, da se mnogi nasprotniki regulacije spletnih vsebin motijo, ko pravijo, da gre v tem primeru za neupravičeno širjenje državne moči (Weckert 2000: 107), čemur pa nasprotuje Kovačič, ki opozarja, da sodobna tehnologija možnost nadzora povečuje sama po sebi (2006: 199).

Kljub vsemu je neizpodbitno dejstvo, da če so tovrstna dejanja sovražnega govora storjena v množičnem mediju, se kaznuje tudi urednika oziroma tistega, ki ga je nadomeščal, razen če je šlo za prenos oddaje v živo. Dejstvo, da je urednik v Kazenskem zakoniku izrecno omenjen, pozicionira samo uredništvo kot enega izmed akterjev, ki imajo pri objavljanju medijskih vsebin lahko tudi potencialno škodljivo vlogo pri razširjanju sovražnega govora (Milosavljević 2012: 120). Prav tako so uredniki kot novinarji dolžni spoštovati ključni dokument novinarske samoregulacije, tj. Kodeks Društva novinarjev Slovenije. 20. člen predpostavlja:

»Novinar se mora izogibati narodnostnim, rasnim, spolnim, starostnim, verskim, geografskim in drugim stereotipom ter podrobnostim, ki so povezane s spolnimi nagnjenji, invalidnostjo, fizičnim videzom, socialnim položajem ali drugimi osebnimi okoliščinami posameznikov in skupin.« (Kodeks novinarjev Slovenije 2011)

A omenjeni Kodeks je le eden izmed načinov regulacije sovražnega govora. Mnogi mediji namreč sami oblikujejo interne hišne kodekse in pravilnike. Raziskovalci svetujejo, da naj se

formalna pravila spletnih skupnosti oblikujejo v sodelovanju med upravljavci in člani skupnosti, saj lahko imajo formalna pravila, ki niso bila konsenzualno določena in sprejeta, za skupnost škodljive učinke (Petrič in Petrovčič 2012: 50). Koliko to stališče dejansko vzdrži in kakšno diskrecijsko politiko si na tem mestu jemljejo mediji, je moč razbrati iz spodaj zapisanih internih kodeksov.

3.1 Pravila komentiranja na Žurnal24.si

Njihov kodeks je zelo kratek, a po svoje učinkovit. V njem je mogoče razbrati, da se zavzemajo za spoštovanje človekovih pravic, ker se predvsem zavzemajo za izhodiščno enakopravnost ljudi, zagovarjajo svobodo govora in tiska, čemur pa dodajajo, da zavračajo vsakršno nasilje. Podpirajo demokracijo, tržno ekonomijo in osebni ter družbeni razvoj. Nadaljnjih nekaj vrstic je namenjenih zlasti novinarjem, ki morajo pri svojem delu vzdrževati kritičnost, poštenost ter delovati v okviru finančnega poročanja. Del kodeksa, ki je za naše delo bolj relevanten pa je Kodeks komentiranja, ki vsebuje izvlečke, kakšne komentarje bodo brisali:

»...ki bodo očitno zmotili, sprovcirali, napadli ali žalili druge; so rasistični, seksistični, homofobični, seksualno eksplicitni, žaljivi ali kako drugače sporni; kršijo zakone ali spodbujajo protizakonite dejavnosti; oglašujejo izdelke ali storitve za dobičke ali kakšno drugo korist komentatorja; so napisani na način, iz katerega je jasno, da uporabnik prevzema identiteto nekoga drugega; vključuje kontaktne podatke kot so telefonska številka, poštni ali elektronski naslov; so napisani v kateremkoli jeziku razen slovenščini; vsebujejo povezave na druge strani, ki niso v skladu z našo uredniško politiko; opisujejo ali spodbujajo aktivnosti, ki bi lahko ogrozile varnost ali dobrobit drugih; jih uporabniki vidijo kot nezaželene oziroma spam; očitno niso vezani na temo, nakazano v članku ali drugih komentarjih.« (Kodeks komentiranja 2014)

Nadalje pozivajo uporabnike, da se hišnih pravil dosledno držijo.

3.2 Pravila komentiranja na Delo.si in slovenskenovice.si

Ker so Slovenske novice hčerinska družba Dela, so pogoji uporabe na obeh portalih enaki. Njihova pravila se začnejo z razlago: »Komentiranje je preprosto, vendar pa zaradi spodbujanja kulturne in dostojanstvene razprave pred oddajo komentarjev zahtevamo vnos podatkov« (Komentiraj članek 2014). Nadalje je zapisano:

»Komentiranje prispevkov na straneh Dela ni pravica, temveč možnost, ki jo omogoča medijska družba Delo, d. d. S komentarji prispevkov izražate svoje mnenje ali stališče na lastno odgovornost. Za objavo komentarjev, ki bodo na ogled takoj vidni vsem obiskovalcem portala, zahtevamo vnos osebnih podatkov. Kot registriran uporabnik, ki osebnih podatkov v uporabniškem računu ni dopolnil, pa imate možnost oddaje komentarjev, pri čemer si uredništvo pridržuje pravico do objave po lastni presoji.

Uredništvo Dela in izdajatelj Delo, d. d., spodbujata argumentirano razpravo in ne dovoljujeta zlorabe medijskega prostora za žalitve, napeljevanje k sovraštvu ali nasilju, osebno diskreditacijo identificiranih piscev, oglaševanje izdelkov ali storitev ali kako drugače pravno spornih komentarjev.

Po kazenskem zakoniku je posameznik kazensko odgovoren za javno spodbujanje sovraštva, nasilja ali nestrpnosti ter za grožnjo, da bo napadel življenje ali telo druge osebe, kakor tudi za razžalitev, žaljivo obdolžitev in obrekovanje. Uredništvo Dela bo pomagalo pri ugotavljanju identitete avtorjev sporočil, če bodo to zahtevali pristojni organi. Podatke lahko na zahtevo sporoči tudi prizadeti osebi zaradi uveljavljanja njenih pravic.

Uredništvo Dela bo zato po svoji presoji brisalo sporna sporočila; posameznim avtorjem bo tudi odvzelo možnost komentiranja.« (Komentiraj članek 2014)

V tretjem odstavku se več kot očitno navezujejo na sovražni govor, kjer pa uporabnike opozarjajo tudi na sankcije, ki lahko sledijo.

3.3 Pravila komentiranja na 24ur.com

Pravila za objavo komentarjev na portalih POP TV in Kanal A so izredno izčrpna in po besedah urednice Barbare Repovž pripravljena v sodelovanju z moderatorji, uredniki kot tudi pravniki. Poleg vsebine, ki razlaga, katere komentarje brišejo, razložijo tudi sam proces moderiranja, zakaj je moderiranje potrebno, katera merila pri sprejemanju odločitev uporabljajo moderatorji, kakšni so razlogi za zavrnitev komentarja itd. Pridružujejo si namreč pravico do zavrnitve objave komentarjev, za katere presodijo, da bi lahko huje vznemirili, izzvali ali napadli druge uporabnike; so rasistični, homofobični; vsebujejo surove kletvice ali druge očitno žaljive besede; kršijo predpise, zagovarjajo ali spodbujajo nezakonito ravnanje in podobno (Pravila za objavo 2014).

3.4 Pravila komentiranja na rtvslo.si

Pred začetkom registracije na spletnem MMC-ju, se mora uporabnik prebiti čez različna določila. Nanizala sem jih le nekaj:

- » ... 2. Različna mnenja in njihovo primerjanje so bistvo vsake spletne razprave, zato ne bom osebno besedno napadal, grozil, žalil in blatil souporabnikov, avtorjev in drugih ljudi.
3. Ostro kritiko ali nestrinjanje s posameznimi mnenji bom izražal brez osebnih napadov in žalitev. Kritike organizacij, institucij, skupnosti ali strank bom argumentiral in izrazil na vljuden način.
4. Zavedam se, da so oblike sovražnega govora, pozivanje k nasilju, razširjanje in izražanje rasne, narodnostne, verske, spolne in druge nestrpnosti na podlagi Ustave Republike Slovenije in zakonov prepovedane, tisti, ki namerno spodbuja k sovraštvu, nasilju in nestrpnosti, pa je osebno kazensko odgovoren.
5. Spoštoval bom mnenja drugih udeležencev in premislil, kakšen vtis bodo moji komentarji pustili nanje. Strinjam se, da ne bom namerno izzival, vznemirjal (trolanje) in posnemal drugih uporabnikov ali se izdajal za nekoga drugega. /.../
9. Pri pisanju sporočil bom poskušal jasno izraziti svoje mnenje, da ga bodo souporabniki pravilno razumeli. Nekateri stavki v pisani besedi mnogokrat ne učinkujejo enako kot v govoru, zato bom pozoren na jasnost sporočil in komentarjev. Razumem in se strinjam, da vulgarni ali drugače neprimerni komentarji, uporabniška imena in uporabniške slike (avatarji) niso dovoljeni, zato jih ne bom uporabljal.« (Registracija 2014)

Prav tako kot pravila ostalih do sedaj navedenih medijskih hiš, so tudi MMC-jeva jasna in razumljiva. A glede na to, da se na različnih spletnih portalih kažejo velike potrebe po moderiranju vsebin, se včasih zdi, da uporabniki pravil sploh ne preberejo; četudi jih, marsikdo, dokler ni sankcioniran, sploh ne upošteva.

4. Spletna identiteta se konstruira skozi vrata anonimnosti

Raziskovanje sovražnega govora v komentarjih pod novinarskimi prispevki je pomembno, saj so raziskovalci ugotovili, da so tovrstne oblike komuniciranja sovražnemu govoru dale še posebej velik zagon. Razlog za tovrstni zagon se skriva predvsem v anonimnosti – v večini primerov uporabniki niso dolžni razkriti svoje identitete (Turkle po Vehovar 2012: 172). K temu pa lahko dodam tudi, da lahko tisti, ki sovražni govor uporabljajo na spletu, spodbudijo sovražni govor tudi med širšim krogom ljudi (Levin 2002: 981).

Zaradi nenadzorovanosti in anonimnosti se sovražni govor na spletu najpogosteje pojavlja v dveh oblikah: pod prispevki, blogi ali v forumih v obliki komentarjev in v obliki sovražnih skupin. Hermida in Thurman sta raziskovala ali je k naraščajočemu obsegu sovražnega govora

na spleta pripomogla ravno uporaba spletnih orodij, ki omogočajo komentiranje in spodbujajo uporabnike, da se na določene vsebine odzovejo (po Campos Ferreira 2012: 207). A kje se sploh skriva poanta komentarjev? To vprašanje sem med intervjuji naslovila tudi na urednike medijskih hiš. Več raziskovalcev namreč navaja, da so tako znanstveniki kot novinarji na začetku novega tisočletja začeli opozarjati, da bi nove oblike interaktivnosti, kot je na primer izražanje mnenj v komentarjih pod spletnimi prispevki, lahko »rešile« novinarstvo s tem, »da bi povečale pomen novinarskih prispevkov za ljudi, predstavljale nove pse čuvaje, ki bi nadzirali delo novinarjev, ustvarjale večjo lojalnost do blagovne znamke medija in spodbujale več neomejenih, asinhronih razprav« (po Erjavec 2012: 191).

Pri razumevanju sovražnega govora na internetu je torej potrebno opozoriti na vpliv elektronsko posredovanega komuniciranja, saj so raziskovalci ugotovili, da ima tovrstno komuniciranje velik vpliv na način izražanja naših čustev. V posredovanem komuniciranju naj bi uporabniki spletnih portalov izražali »potlačeno in posurovelo realnost samih sebe, ki si je sicer v realnem svetu ne bi upali predstaviti« (Ule 2005: 400-408). Spears ugotavlja, da se spletna anonimnost kaže v izgubi notranjega nadzora posameznikov nad vedenjskimi impulzi, s tem pa naj bi pridobila veliko večji vpliv na njihovo obnašanje skupinska identiteta (po Bargh 2002: 4). Tudi zato ni nič čudno, da so pri določenih portalih kot vodilo pri obnašanju zelo pomembne skupinske norme. Ko govorimo o identiteti in normah, nikakor ne smemo prezreti vplivov družbe na človeško vedenje.

»To pomeni, da opazujemo družbena dogajanja skozi strategije, ki jih glede na dane in spreminjajoče se dispozicije razvijajo posamezniki znotraj danega okvira habitusa, ki pa ga s svojo dejavnostjo povratno spreminjajo. Nič ni zacementiranega, zato pa je kultura skupnega okusa eden izmed načinov vcepljanja družbene resničnosti posameznikom, vpetim v šolski aparat, lokalno in družinsko okolje. Seveda pa vedno obstaja možnost preseganja danosti, v kateri se kot posamezniki znajdemo. V sodobnem svetu so to tisti otočki sodb okusa, ki presegajo dane izbire strategij in s tem presegajo dane družbene ločnice, obenem pa vzpostavljajo nove meje« (Muršič 2011: 50).

Ko govorimo v kontekstu identitete na spletu, smo prav tako priča razkoraku med individualno in družbeno identiteto. Identiteta je namreč

»vir mnogih napetosti, zlasti med občutkom posamičnosti in ločenosti od vseh drugih in pripadanjem skupnosti, ki individualnost utaplja v skupinskosti. Med tema 'mejnika' se

odvija človekova reflektivna zavest, usmerjanje identitete, ki je tako neposredno kot posredno.« (Južnič 1993: 101)

V tovrstnem spektru Podjed nadaljuje, da se bistvo skriva po eni strani v potešitvi želje po nenehni vidnosti, saj lahko uporabniki skrivoma »pokukajo« v zakulisje življenja, kjer so kar v tistem trenutku želijo biti; Goffman pojasnjuje, da ljudje nenehno preklaplamo med različnimi vlogami izhajajoč iz »prizorišča« na katerem »nastopamo« (po Podjed 2012: 30). Zasebno in javno življenje oziroma »zakulisje« in »prizorišče« sta torej v tej konceptualizaciji popolnoma prepletena.

4.1 Registracija na spletnih portalih

Kot sem že predhodno omenila, sem o anonimnosti na spletu razmišljala kot o dejavniku zaščite. Da bi svoje razmišljanje potrdila, sem vprašanja o tej tematiki naslovila tudi na urednike različnih spletnih portalov. Obvezna registracija, ki je potrebna pri vseh spletnih medijih, kjer sem raziskovala (Delo.si, rtvslo.si, sloveskenovice.si, žurnal24.si, 24ur.com) se razlikuje le v količini osebnih podatkov, ki so potrebni za dokončno registracijo. Urednik Slovenskih novic se je na ta problem odzval takole:

»Če je na začetku premice za registracijo na portal potreben le elektronski naslov in uporabniško ime, na koncu premice pa so obvezni podatki kot so naslov, datum rojstva, številka osebnega dokument, moramo mediji znati poiskati pravo sredino. Resnica namreč je, da bi s ti. popolno registracijo izgubili dosti uporabnikov.«

Urednik spletnega Žurnala pa me je v odgovoru na to vprašanje opozoril na varstvo osebnih podatkov, kajti trdil je, da so ne dolgo nazaj na Žurnalu hoteli izpeljati registracijo z večjo zahtevo po osebnih podatkih, a so dobili opozorilo s strani informacijske pooblaščenke, da si tega ne smejo privoščiti. V raziskovalni vnemi sem o tem povprašala tudi Rosano Lemut Strle, namestnico pooblaščenke. V odgovoru mi je med drugim zapisala:

»Nisem prepričana, da so vaše informacije točne. Res je, da Pooblaščenec zagovarja svobodo izražanja, za katero je anonimnost na spletu zelo pomembna. Res pa je tudi, da Pooblaščenec že nekaj let opozarja na pomanjkanje pravnega varstva posameznikov, v katerih pravice je bilo poseženo na spletu; npr. z razžalitvijo, obrekovanjem, opravljanjem itd. Tako smo se 2012 zavzeli tudi za spremembo Zmed (Zakona o medijih, op.) v tem pogledu. Seveda gre za občutljivo vprašanje tehtanja med pravico do svobode izražanja in pravico do zasebnosti, ki ni

nikoli enostavno rešljivo – na spletu pa sploh ne. Kot primer, iz katerega izhajate, da pri Pooblaščenču nikoli nismo prepovedovali oziroma kot spornega označevali registriranja z osebnimi podatki.»¹

A četudi bi v registracijo bilo obvezno vnesti več osebnih podatkov, je resničnost teh podatkov praktično nemogoče preveriti. Ko sva se nadaljnje z Robertom, urednikom Slovenskih novic, pogovarjala o prijavi na portal, mi je predstavil njihovo prakso:

»Mi zahtevamo vpis vzdevka, gesla in elektronske pošte. Osebni podatki so opcijski, niso pa obvezni. Če bi bilo vnašanje osebnih podatkov obvezno, mislim, da bi ljudje vseeno našli pot, da to zaobidejo, če bi jim to predstavljalo problem. Poleg tega ni nekega mehanizma za preverjanje identitete na spletu; seveda, če gremo na področje spletnega bančništva, davkov in podobnega, poznamo certifikate, tam ni problem preveriti identitete. Da bi kakršenkoli spletni portal zahteval certifikat ali kakršnokoli drugo modifikacijo uporabnika, pa ni ravno zelo realno.«

Uredništvo 24ur.com je na tem mestu stopilo korak iz sence preostalih uredniških politik. Barbara Repovž, urednica spletne strani 24ur.com, mi je namreč predstavila njihovo registracijo, kjer sta sicer obvezna le uporabniško ime in geslo, a poleg tega mora uporabnik zapisati svojo telefonsko številko, na katero ob registraciji prejme kodo, s katero lahko registracijo izvrši do konca. Odločitvi za vnos telefonske številke je botrovalo predvsem dejstvo, da četudi ogromno uporabnikov zablokirajo, se kasneje na novo prijavijo pod novim uporabniškim imenom in geslom. S tem so dosegli, da se lahko en uporabnik prijavi samo enkrat (izhajajoč iz tega, da ima vsak uporabnik eno telefonsko številko dlje časa ali za vedno). A vendar o uporabnikih, ki so pripravljeni za objavo tudi spremeniti telefonsko številko oziroma kupiti nov telefon, ni hotela izgubljati besed: *»Teh je predvsem veliko v času volitev in referendumov.«*

Registracija na portalu delo.si je zopet zgodba zase. Pri njih namreč obstaja sistem dvojne registracije. Urednik mi je razložil svojevrsten fenomen:

»Tisti, ki se osnovno registrirajo (torej le z uporabniškim imenom in elektronskim naslovom), zapišejo komentar, ta se zabeleži v našem sistemu in potem moderator presodi ali je komentar objavljen ali ne. Če pa uporabniki opravijo celoten postopek registracije, se komentarji

¹Odgovor je bil posredovan po elektronski pošti.

objavijo takoj na spletu in jih moderator vidi šele takrat. Celoten postopek registracije pomeni, da uporabnik vnese tudi osebne podatke.«

Praksa na rtvslo.si pa je po besedah Kaje Jakopič takšna:

»Pri registraciji ne zahtevamo osebnih podatkov, samo elektronski naslov. Ne vidimo smisla v tem, da bi uporabniki morali dati osebne podatke; vsak je lahko Janez Novak, saj še vedno ne obstajajo neka orodja ali logistika, ki bi lahko zares potrjevala identiteto. Bi šlo v primeru, če bi se potrjevalo z bančnim certifikatom. Tako daleč nismo šli, ker niti naša politika ni taka, da bi želeli, da bi bili vsi neanonimni. Zdi se nam, da določeni uporabniki želijo sodelovati s konkretnimi predlogi in komentarji predvsem zaradi svoje anonimnosti.«

Ko smo se pogovarjali o samih uporabnikih in vztrajnih komentatorjih, mi je več urednikov pritrdilo, da se isti uporabniki registrirajo na več spletnih portalih le z razlogom »trolanja«. Urednica rtvslo.si je nadaljevala:

»Veliko je takih, ko vidiš, da se že registrirajo z namenom, da bodo provocirali, da trolajo, da napadajo neke druge uporabnike. Kadar je predvolilni čas ali čas referendumov, smo zaznali, da je bilo veliko novih uporabnikov, ki so se registrirali prav z namenom, da se bodo s temi temami ukvarjali; to so neki posamezniki, ki so zelo vztrajni, ki jim je težko dopovedati, da uporabljajo sovražni govor.«

S tovrstnim vprašanjem sta se ukvarjali Karmen Erjavec in Melita Poler Kovačič, ki sta v svoji raziskavi skušali odgovoriti na vprašanje, kakšen je profil uporabnikov, ki pogosto uporabljajo sovražni govor. Za dosego cilja sta namreč opravili 20 poglobljenih intervjujev, kjer sta iskali vrednote, prepričanja in motive uporabnikov pri uporabi sovražnega govora (2012: 191). Kasnejša analiza intervjujev je Erjavčevo in Kovačičevo prepričala v dejstvo, da obstajata dve kategoriji piscev sovražnega govora v komentarjih. Prvo skupino naj bi tvorili organizirani pisci, »ki pišejo po nareku političnih in/ali drugih interesnih skupin«, v drugo skupino pa naj bi sodili tisti, ki delujejo na lastno pobudo (2012: 194). Ko sta ti dve kategoriji še podrobneje razčlenili, sta ugotovili, da nekateri izražajo sovražni govor, da bi diskreditirali posameznike in družbene skupine, motiv drugih pa je le sodelovanje v igri in izvajanje nadzorne vloge (2012: 194-198).

5. Razumevanje sovražnega govora v percepciji medijev in moderiranja spletnih komentarjev

5.1 Sovražni govor od uredništva do uredništva

Zanimive odgovore na vprašanje, kaj naj bi bil sovražni govor in kakšna stališča do fenomena pojavnosti sovražnega govora zavzemajo, sem dobila tudi od določenih spletnih hiš. Tako me je že urednik spletnih Slovenskih novic na začetku opozoril, da če bi se pri spletnih komentarjih opirali le na pravno podlago sovražnega govora, bi bilo moč na spletnih medijih opaziti ogromno neprimerne govora:

»Najprej je treba ločiti sovražni govor, ki je prepovedan in zakonsko prepovedan, od govora, ki sicer ni prepovedan, ga pa brišemo, ker ne ustreza neki podobi, naši želji glede komunikacije med bralci na naši spletni strani. Zakonsko prepovedane so predvsem zadeve, ki posegajo v ustavne definicije, to pomeni spodbujanje rasnega, verskega nasilja, diskriminacije in podobno, izražanje nekih naklepnih dejanj. Vse kar spada v to kategorijo je absolutno podvrženo izbrisu. Pri nas je podvrženo izbrisu še vse kar se nanaša na mladoletne osebe (kakršnekoli vsebine, ki so vezane na otroke – družinske tragedije). Tretja zadeva, ki jo brišemo pa so vsebine, ki so enostavno neokusne, ki so z našega vidika žalitev ne samo za posameznika, ampak tudi za zdravi razum človeka.«

Tudi na rtvslo.si so odgovorili podobno:

»Mislim, tukaj je ta zelo ostra definicija, da je v ozadju hujskanje, to je tudi kar se tiče tudi Kazenskega zakonika. To je sovražni govor, ampak potem mi na RTV obravnavamo tudi neprimeren govor, s katerim se tudi ukvarjamo in ga tudi umikamo. Mi imamo svoja pravila komentiranja, ki se jih morajo uporabniki držati. V zadnjem letu in pol smo jih dvakrat spremenili in zaostri. Pri nas je to še malo bolj komplicirano, ker mora potem ta pravila potrditi tudi Programski svet RTV.«

Ista zgodba se je nadaljevala na delo.si: »Naša definicija sovražnega govora je ista kot v zakonu.« A zanimalo me je, če je dovolj dodelana pri moderiranju spletnih vsebin.

»Mi te definicije iz zakona skoraj nič ne uporabljamo. Nimamo veliko primerov sovražnega govora, imamo pa ogromno primerov diskreditacij takšnih in drugačnih. Recimo, da se na tisoč komentarjev pojavi en primer govora, ki je dejansko zakonsko gledano sovražen.«

Pogovor je stekel v smeri njihovih pravil uporabe:

»Ampak to so čisto druge reči. Sovražni govor in naši pogoji uporabe. Zakon je v resnici za neke portale in za vzdrževanje higiene dosti neuporaben. Vključuje čisto eno majhno nišo, recimo jasne grožnje javnim osebam. Kazenski zakonik je nekako zajet v 3. odstavku naših pravil komentiranja.«

Zanimiv paradoks se je pojavil, ker je urednik Žurnala na to vprašanje postregel s popolnoma svojevrstnim odgovorom, ki ga ni definiral s pravnega vidika kot prej omenjeni govorci:

»Sovražni govor je vsakršno blatenje druge osebe, ne zgolj, bom rekel, nekih zaščitene skupin ali manjšin, ampak na sploh vsako blatenje, torej povezano z versko svobodo, političnim prepričanjem, spolno usmerjenostjo, čimer koli ...«

Temu trendu je sledila tudi urednica 24ur.com:

»Jaz ne maram definicij. In tudi mi ne brišemo izključno sovražnega govora. Jaz mojim moderatorjem rečem, da naj brišejo komentarje, ki niso primerna vsebina na spletni strani. Tu je blazno velik problem, ker so nekatere stvari subjektivne. To, da ti prepoznaš sovražni govor, tisti očiten, to ga lahko prepozna vsak. Problem so tisti komentatorji, ki podajajo malo bolj prikrit sovražni govor. To je potem pri množici komentarjev, ki je pri nas dodana, včasih problem, ker imajo moderatorji zelo veliko dela.«

5.2 Moderiranje spletnih komentarjev od uredništva do uredništva

Ker so se uredniki v odgovorih predvsem navezovali na informacije o tem, kakšne vsebine brišejo, se je moje naslednje vprašanje dotaknilo samega procesa moderiranja. Številne slabe izkušnje so uporabnike in upravljavce namreč pripeljale do ugotovitev, da lahko spletna skupnost deluje le z omejevanjem individualnega delovanja nekaterih posameznikov (Petrič in Petrovčič 2008: 50). To omejevanje običajno izvajajo spletni moderatorji:

»Moderator skrbi za vsebino sporočil in tem ter vedenje uporabnikov v spletni skupnosti. Običajno ima možnost premikanja, preimenovanja, brisanja in zaklepanja tematskih niti, ki jih »moderira«, ter možnost spreminjanja sporočil, če sporočilo ni napisano v skladu s pravili, ki veljajo v spletni skupnosti. V primeru hujših kršitev lahko moderator poskrbi tudi za tehnično

izključitev člana iz skupnosti. Spletne skupnosti imajo v odvisnosti od svoje velikosti in vsebinskega profila enega ali več moderatorjev.« (Petrič in Petrovčič 2008: 51)

Kot pomoč pri moderiranju spletnih vsebin so v priročniku za moderatorje, ki je izšel pod okriljem Spletnega očesa, zbrali deset modrih usmeritev moderiranja, ki vključujejo naslednje točke:

1. Upoštevaj pravilnike portala ali foruma.
2. Dobro preuči, kje se začne kaznivi govor in ga dosledno moderiraj.
3. Ponudi pomoč uporabnikom, če jo potrebujejo.
4. Skrbi za to, da tema in pogovor ostaneta v okvirih kulturnega dialoga.
5. Ne briši komentarjev zgolj zato, ker ti uporabnik ali komentar ni všeč.
6. Pri kaznovanju kršiteljev bodi dosleden – kaznuj postopoma in vse, ki si to zaslužijo.
7. Preden uporabniku izklopiš račun, ga dvakrat opozori.
8. Ne zapletaj se v debate z uporabniki.
9. Spoštuj zasebnost in zaupnost podatkov.
10. V vseh primerih ostani nepristranski in profesionalen.

(Slovenska prijavna točka Spletno oko 2013: 22-23)

Raziskave kažejo, da slovenski mediji, če sploh, v večini uporabljajo le tri metode moderiranja: a) predmoderiranje (vsak komentar je preverjen še preden se pojavi na spletu), b) postmoderiranje (komentar je pregledan po objavi) in reaktivno moderiranje (komentar je pregledan le, če se uporabniki nad njim pritožijo). Razlog (ali bolje rečeno izgovor), zakaj se ne poslužujejo tudi kakšnih drugih metod, naj bi tičal v tem, da vidijo spletno novinarstvo in interaktivnost kot priložnost za privabljanje oglaševalcev; vsaka odstranitev komentarja pa poveča možnost izgube uporabnikov, kar vpliva na njihovo oglaševanje in finance (po Erjavec in Poler Kovačič 2012: 903). Sklepala sem, da se zaradi nedorečenosti glede zakonodaje o sovražnem govoru, spletni mediji individualno odločajo za uredniške politike in se pri tem poslužujejo ad hoc rešitev. A o tem koliko so te navedbe resnične in ali vzdržijo enozvočnost argumentov, sem se morala prepričati sama.

Med pogovori z uredniki sem hitro ugotovila, da je med nami prišlo do določene disonance, ker je bilo vprašanje o procesu moderiranju neprimerno, saj bi se namreč morala najprej vprašati, ali sploh imajo koga vključenega v omenjen proces. Pritrdilno so mi odgovorili le v dveh medijskih hišah, kakopak največjih, ki naj bi imeli za to dovolj financ. Na portalu rtvslo.si imajo zaposlena dva moderatorja, ki delata izmensko, enaka zgodba je prisotna tudi

na 24ur.com. Na ostalih portalih (slovenskenovice.si, delo.si, žurnal24.si), so predvsem zaradi pomanjkanja finančnih sredstev za ta kader prikrajšani. Urednik spletnih Slovenskih novic, mi je razložil dano situacijo:

»Smo relativno majhno uredništvo brez moderatorjev. Vse kar imamo, so naši novinarji. V dopoldanskih urah imamo tri, v popoldanskih dva novinarja. Ti imajo nalogo, da skrbijo tudi za moderiranje. Tu predvsem računamo tudi na pomoč bralcev, ki nas dostikrat opozorijo na neprimeren govor med komentarji. Ampak ta manjko pravega moderatorja, rezultira v to, da marsikaj izpustimo.«

Glavni urednik spletnega Dela se problema zaveda:

»Za moderiranje rabiš usposobljen kader in predvsem kader, ki opravlja samo to delo. Žal si to v današnjem času malo katera medijska hiša lahko privošči.«

A četudi imata tako MMC kot 24ur.com zaposlene moderatorje, ti svoje delo opravljajo le preko dneva. *»In kaj sledi ponoči?«*, je bilo moje naslednje vprašanje. Urednica mi je odgovorila, da težava ne nastane le ponoči, ampak tudi čez dan, saj dnevno prejmejo od 8000 do 10000 komentarjev, ki jih ena oseba težko regulira. Tudi Kaja Jakopič se težav zaveda:

»Gre za pomanjkanje sredstev. Če bi imeli več sredstev, bi tudi povečali število administratorjev. Gre pa tudi za postavljanje prioritete. Rabili bi recimo tudi več novinarjev.«

Ob vseh odgovorih o pomanjkanju financ, postavljanju prioritete, so mi v spominu oživele besede urednika Žurnala:

»Vse spletne strani imajo določene preference; politične, lastniške ali kakšne druge. Nekaterim paše, da iz določene podlage izvira toliko sovražnega govora, zato je nemogoče najti neki skupni konsenz. Recimo najhujši sovražni govor, ki ga lahko kjerkoli zasledite, ali pri novinarjih ali pri komentatorjih, je Radio Krka, kjer gre za Rome. Ampak oni pač to furajo. Mislijo, da je celotno Novo mesto nastrojeno proti Romom in da so oni s tem sovražnim govorom nekako na njihovi strani. S takim človekom sedeti in se pogovarjati in mu skušati dopovedati... Jaz sem mu poskušal enkrat to na lep način dopovedati po telefonu, ampak ne gre. Potem lahko vzamemo drug primer. In potem to spraviti na nek imenovalca, ko ima vsak svoje preference, svoje tržne niše, išče svoj prostor pod soncem v medijski sferi, išče

komentatorje in bralce... To je praktično nemogoče. Požar report. Tja pač gredo ljudje zato, da svoje komplekse, težave zlijejo ven na nekoga drugega in je praktično vsak komentar sovražni govor.«

O uredniških preferencah sem se pogovarjala tudi z vodjo spletne prijavnice Spletno oko:

»Ja, sigurno, da imajo neke preference v ozadju. Jaz mislim, da jim je v interesu, da zakonsko kaznivega sovražnega govora na portalih ni, kar se pa tiče ostali provociranj, trolanj, pa je res, da to na nek način spodbudi komunikacijo med uporabniki, branje komentarjev. Dobivajo večjo vrednost v njihovem oglaševalskem prostoru. Drug vidik je pa ta, da nimajo toliko resursov za moderiranje, ker potrebuješ enega človeka samo za to delo. Seveda pa obstajajo tudi druga orodja, ki bi jih lahko uporabljali, če bi bili dovolj zainteresirani za to. Po peti uri popoldan bi zaklenili možnost komentiranja, komentiranje bi dopuščali le dnevnim novicam, ne tudi za nazaj. Tako bi si lahko olajšali delo. Tudi vsa uredništva so seznanjena s temi predlogi.«

Nedvomno je res, da vsak ponudnik spletnega foruma teži k temu, da bi se na njegovem spletnem mestu razvila prava spletna skupnost. A vendar bi se morali mediji na tem mestu vseeno vprašati o skrbi za ohranjanje ugleda in blagovne znamke medijske hiše ter premisliti o precejšnjem pravnem tveganju, ki ga prinaša odsotnost moderiranja.

Urednik Slovenskih novic se tega do določene točke zaveda, a v istem trenutku ponuja izgovor:

»Diskurz bi bil bolj kakovosten, če bi imeli moderatorja. Ampak seveda, to pride prav bolj medijem, ki imajo drugačno ciljno publiko, ki se lotevajo političnih in gospodarskih tem, kjer obstaja dejanska možnost za kakovosten diskurz. Slovenske novice imamo specifičen fokus glede vsebin – socialne zgodbe, črne kronike in podobno.«

A da bi zares ugotovila kakšen je proces moderiranja in ali res pripomore k bolj kakovostnemu diskurzu, sem morala vsaj kakšen dan preživeti na uredništvu, kjer imajo zaposlenega moderatorja. Proces opazovanja z udeležbo na uredništvu 24ur.com bom predstavila v naslednjem poglavju.

6. Antropologinja na uredništvu 24ur.com

Ko sem začela pisati diplomsko delo, sem si zastavila cilj, da vsaj en dan preživim na uredništvu ene izmed sodelujočih medijskih hiš. To mi je uspelo realizirati na uredništvu 24ur.com, kamor se prišla delat in se preizkusit v vlogi moderatorja na povabilo same urednice.

Preden sem uradno nastopila delo moderatorke, mi je bil predstavljen program moderiranja, ki ga uporabljajo na 24ur.com. V tem programu se jim namreč takoj zabeleži vsak komentar, ki ga uporabnik objavi; na spletu je tako že viden, če pa ni v skladu s hišnimi pravili, pa je v »dobrih« dneih izpostavljen izbrisu v manj kot minuti. Moderatorica, s katero sva tisto deževno dopoldne delali skupaj, mi je pustila popolnoma proste roke in mi ponudila pomoč, takoj, ko sem naletela na kakšno dilemo. Dilema se je pojavila dokaj hitro – na zaslonu 20 komentarjev pod različnimi članki. Vprašam jo, kako sploh lahko reguliraš komentarje in prepoznaviš sovražni govor, ko pa nekako sploh nisi deležen konteksta? *»Ja, to je zares težko, ker se ti odprejo komentarji od športnih vsebin, zabavnih, do političnih. Ko se prebijaš skozi komentarje, včasih sploh več ne veš, na kateri članek se točno navezujejo.«* Med regulacijo komentarjev je bil čas tudi za njeno zgodbo:

»Na uredništvu 24ur.com kot moderatorica delam že 4 ali 5 let. Zaradi izkušenj mi je sedaj moderiranje postalo mnogo lažje. Kljub vsemu pa je delo naporno, še zlasti zjutraj, ko prideš v službo in vidiš, da te čaka 3000 komentarjev, ki so se zabeležili čez noč, ko moderiranja ni bilo. In potem vsi članki o politiki. Vse skupaj je totalna bedarija, ti pa moraš to brati in si pri tem zraven ustvarjaš še mnenje, ki si ti ga v resnici sploh ni treba ustvarjati.«

Ko sva govorili o ustvarjanju mnenj, me je presenetila z naslednjo izjavo: *»Zame je sovražni govor žaljenje, spodbujanje k nasilju; v glavnem zelo subjektivno. Imam sodelavko, ki ne mara Ciganov in ne briše tako veliko kot jaz, ker se mi malo smilijo.«*

Tudi z glavno urednico sva se pogovarjali o tej tematiki:

»Pri javnih osebah je toleranca pri kritiki bistveno višja. Ampak do kje sega ta meja? Meje so postavljene subjektivno, različno od osebe do osebe. Prepričana sem, da naših pet moderatorek ne bi izbrisalo istih komentarjev. So komentarji, ki so zelo očitni in bi jih vse izbrisale, imaš komentarje, ki jih nobena ne bi izbrisala, imaš pa tudi sivo cono – nekdo ima osebne izkušnje,

bolj pozna problematiko, jo manj pozna, je bolj čustveno vpleten do določene zadeve. Meje tolerance so odvisne tudi od tega, kdaj delaš – zjutraj si še bolj toleranten kot zvečer, ko se ti v glavi že malo meša od vseh komentarjev. Ampak to so čisto človeške lastnosti, zaradi katerih ne morem biti besna na svoje moderatorje, če slučajno kakšen komentar spregledajo.»

V tej smeri nadaljujem tudi pogovor z moderatorko, ki jo sprašujem, če bi se ji zdelo smiselno, da bi bili moderatorji za svoje delo posebej izučeni. Prikima ter pojasni, da si želi, da bi imela širši spekter znanj iz vseh področij. Včasih ji namreč tematika kakšnega članka ni dovolj blizu in se težko znajde pri moderiranju, zato se v takšnem primeru poslužuje pomoči Googla in poišče dodatne informacije o omenjeni temi. Ta nejasnost pa se kaže tudi pri sami regulaciji: *»Meni je bilo tudi, ko sem brala pravila, kakšne vsebine naj bi moderatorji brisali, vse jasno... Potem pa, ko sem prišla za računalnik, je bila pa čisto druga zgodba.«* Ta problem sem nedvomno med regulacijo komentarjev opazila tudi sama, saj sem moderatorko večkrat povprašala, če je določena izjava nesramna, sovražna, neprimerna. Ko sem tu in tam zbrisala kakšen komentar in ko je v istem trenutku v uredništvu zazvonil telefon, sem se malce prestrašila, da sedaj kliče (besni) uporabnik, ki hoče izvedeti, zakaj je bil njegov komentar podvržen izbrisu. Takšnih praks naj bi namreč bilo kar dosti. Četudi uporabnik ne pokliče po telefonu, pa definitivno izrazi svoje mnenje na spletu. Sama sem bila deležna sledečega komentarja: *»Admin, ti Kučanova podgana.«* Tudi moderatorka mi je predstavila njeno zgodbo: *»Mene to ful preseneča, kako ni nobenega respektja... da te okličejo 'admin kretenski' itd.«*, nadaljevala pa je: *»Ko sem prvič brala, 'te bom pričakal, ko končaš službo' itd., mi pa ni bilo ravno prijetno.«* Sama sem med svojim delom ujezila še vsaj enega uporabnika, ki smo ga blokirali zgolj zato, ker je več kot desetkrat poskušal objaviti komentar v španskem jeziku, ki ni v skladu s hišnimi pravili komentiranja (objavljanje komentarjev je dovoljeno le v slovenskem jeziku, op.). S kaznivim sovražnim govorom se na (ne)srečo nisem imela priložnosti srečati, je pa zato zagotovo bilo veliko več neprimernih komentarjev, ki so bili žaljivi, diskriminatorni itd.

Ker tisti dan očitno spletni forum ni bil deležen množičnega obiska, sem imela med brisanjem komentarjev še čas občasno prebrskati njihovo spletno stran. Obnemela sem ob članku z naslovom *»Nekaj števil, ki dokazujejo, da ne smemo ignorirati nevarnosti, ki jo predstavljajo skrajneži IS«* (članek dostopen na: <http://www.24ur.com/novice/svet/10-dodatnih-razlogov-zakaj-ne-smemo-ignorirati-is.html>); *»pa ravno o stereotipizaciji medijev sva se pogovarjali z urednico,«* si mislim. Zdi se, da je imela McRobbijeva prav, ko se je zavzemala za

natančnejšo analizo vlog medijskih delavcev, urednikov, novinarjev, ekspertov itd. pri tem, kako določena zgodba nastane in kakšne pomene poriva pred seboj (McRobbie v Bulc 1999: 206). Pri tem prikimavam Luthrovi, ki trdi, da različni teksti oblikujejo simbolno okolje, ki »konstruira središče in utrjuje percepcijo o naravnosti določenega, na ta način uveljavljenega koncepta« (po Bulc 1999: 207). Četudi je grožnja resnična in predpostavljamo, da je Islamska država nevarna, ne smemo koncepta zastaviti tako ohlapno in pragmatično, sploh pa ne opirajoč se na vero. Zavedati se moramo, da je vera večkrat le sredstvo manipulacije ter ob tem pomisliti tudi na to, koliko so zahodne države pripomogle k situaciji ter oboroževanju t. i. Islamske države. A tega v članku ni bilo zaslediti nikjer. Globalna domislica trka civilizacij, ki je v evropskem kontekstu skoraj brez izjem razumljena kot hierarhično razmerje, v katerem krščanstvo prevladuje nad islamom, je vedno bolj prisotna tudi v medijih. Moj cilj ni, da sedaj kažem s prstom in iščem dežurnega krivca, ki kakopak ne more biti samo eden; želim si le, da se mediji začnejo bolj zavedati svoje moči in večkrat pomislijo tudi na svoje občinstvo, ki v želji po verodostojnih podatkih obiskuje njihove spletne strani. Ni prav, da mediji ponujajo enostransko kopiranje, ko pa vedno obstaja možnost obojestranskega. Z izbiro žanrov, virov, jezika in stila tako vsak dan občinstvu ponujajo le nekatere kulturne vzorce, jim dodajajo nove pomene ter za nameček te pomene predstavljajo kot edine zdravorazumske ter obče veljavne.

Sprva sem mislila, da mi bo delo na uredništvu 24ur.com pokazalo anomalije v moderatorskih praksah in razumevanju sovražnega govora; četudi mi jih je, pa sem fenomen sovražnega govora začela opazovati z drugega vidika – koliko družba in mediji pripomorejo, da se lahko nekateri posamezniki tako z lahkoto poslužujejo sovražnega govora. Če ostanem pri procesu moderiranja pa lahko sklenem, da je njihova moderatorska praksa učinkovita in primerna glede na število komentarjev, ki jih dnevno dobijo. Res pa je, da bi bil proces moderiranja dosti bolj olajšan lažji, če bi v istem času skupaj delala dva moderatorja, ki bi si lahko o določenih vprašanjih tudi izmenjala mnenje in tako lažje prišla do ustrezne rešitve.

7. Sklepna misel: Kaj še lahko naredimo?

S tem diplomskim delom vsekakor nisem želela postavljati novih, formalnih standardov za razumevanje sovražnega govora, ampak se predvsem gibati v kontekstu, kjer so sovražni govor v zadnjem času najbolj pojavlja – na spletu, namreč. Bo že držalo, da je internet vsakemu posamezniku, ki ga uporablja, omogočil preprosto produkcijo vsebin in prispeval k svojevrstni demokratizaciji, ampak rezultat več kot očitno ni tudi dejanska razpršitev vpliva in

moči med posameznike. Rezultat se kaže predvsem v naraščajoči neenakosti, ki pa se kaže skozi prizme sovražnega govora.

Za razumevanje samega konteksta pojavnosti sovražnega govora je dobro poznati njegovo pozicioniranje, zato sem v prvem delu diplomskega dela iskala odgovore na vprašanja, kaj sploh splet je in kaj pomenijo spletne oziroma virtualne skupnosti. Uporabniki smo se, ko smo dobili pravico do komuniciranja (kot komentatorji spletnih člankov), v smislu pasivnega sprejemanja in aktivnega sporočanja, zapleti v proces ustvarjanja novih, družbenih identitet, ki so zaradi faktorja nevidnost na spletu večkrat nekaj drugega, kar v resnici ljudje smo. Izkazalo se je, da uredniki spletnih portalov faktorja anonimnosti na spletu ne prepoznajo kot enega ključnih za pojavnost sovražnega govora, saj si zaradi kontinuitete diskurza želijo le-to ohranjati. Kljub vsemu pa sklepi več raziskav (Bargh 2002, Erjavec 2012, Ule 2005) kažejo, da se spletna anonimnost kaže v izgubi notranjega nadzora posameznikov nad vedenjskimi impulzi, s tem pa velik vpliv na njihovo obnašanje daje skupinska identiteta.

Čeprav bi na tem mestu bilo smiselno postaviti vprašanje, zakaj se uredniki na ta problem odzivajo z manjšo pripravljenostjo ter v isti sapi nadaljujejo, da spletne identitete tako ali tako ni mogoče preverjati, to poglavje zapiram in zaključujem z dejstvom, da četudi uporabnikom na spletu nevidnost predstavlja navidezni ventil za distribucijo svojih mislih (takšnih in drugačnih), je dobro opozoriti, da je konec koncev anonimnost na spletu navidezna, saj smo dejansko v virtualnem svetu javnosti bolj na očeh, kot smo bili kdajkoli doslej.

Nadaljnje sem v diplomskem delu želela opozoriti na distinkcije, ki se pojavljajo pri samem razumevanju sovražnega govora med uredništvu. Zdi se, da je strokovna javnost zaradi (pre)velike želje po iskanju enotne definicije sovražnega govora z distribucijo razlag, kaj bi takšen govor lahko bil, povzročila prej več kaosa med občinstvom kot da bi s tem pripomogla k reševanju samega problema. Med raziskovanjem sem namreč ugotovila, da se uredniške prakse razlikujejo pri dojemanju sovražnega govora, seveda, če o fenomenu govorimo v družboslovnem žargonu. Lahko pa potrdim, da se vsi dobro zavedajo, kakšni so znaki kaznivega sovražnega govora, saj je jasno, da si nihče tovrstnega govora ne želi na svojem portalu. Moderiranje spletnih komentarjev je tako pod vplivom uredniških praks, izkazalo pa se je, da je še bolj pod vplivom finančnih transakcij.

Sklepam lahko, da moderiranje nedvomno pripomore k regulaciji sovražnega govora, a prav tako je pomembno opozoriti, da moderiranje, ki poteka nedosledno oziroma ne poteka čez cel dan, ni in ne more biti zadostno. Četudi se je izkazalo, da se uredniki spletnih hiš tega

zavedajo, v večini primerov niso kazali interesa pri iskanju rešitev, ki v tem primeru obstajajo – onemogočeno komentiranje člankov po določeni uri (ko moderatorji in novinarji končajo svoj delavnik) ali še lažje – komentiranje pod določenim člankom bi bilo dovoljeno le v tistem dnevu, ko je bil članek objavljen. A želja po čim večji »klikanosti« tukaj očitno nadvlada.

Nadalje lahko sklenem, da zaradi neulovljivosti medijskega diskurza, ki ustvarja pomene in naznanja kulturne vzorce, uporabniki večkrat pridobivajo le enoznačne poglede na določene problematike. Nekritično sprejemanje, za kar laične javnost nikakor ne moremo obtožiti, se med drugim kaže tudi v distribuciji sovražnega govora med spletnimi komentarji, ki pa prav zaradi nedoslednosti pri moderiranju, postanejo sporočilo širši javnosti in pri tem dodatno ustvarjajo in utrjujejo mnenja posameznikov. Ali lahko na koga v tem primeru torej pokažemo s prstom? Sploh na koga? In kakšne rešitve lahko ponudimo? Kako lahko sovražni govor zares omejimo? Butlerjeva predpostavlja, da ni mogoče absolutno regulirati potencialno škodljivih učinkov jezika, ne da bi škodovali tudi jeziku samemu – včasih moramo biti oškodovani, da lahko sploh obstajamo (Butler 1997: 26-27). Zdi se, da niti (boljše) moderatorske prakse kot tudi ne prepoved komentiranja ali ostrejša zakonska določila ne bodo omejila sovražnega govora in niti omehčala njegovih posledic.

Sedaj, ko sem na koncu in razmišljam kakšne rešitve lahko pri omejevanju sovražnega govora ponudim urednikom, širši javnosti kot tudi sama sebi, se mi zdi, da rešitve nikakor ne morajo biti enoznačne. Ko sem bila skozi raziskovanje že trdno prepričana, da je prepoved komentiranja člankov odlična rešitev, sedaj nisem več. Objava komentarjev na novičarskih spletnih straneh namreč ni zgolj priložnost, da se občinstvo vključi v razpravo z drugimi uporabniki, ampak predvsem pravica, ki smo si jo izborili pred časom. Pravica do svobode govora. Zdi se, da novičarski spletni portali ponujajo eno redkih priložnosti za državljane, da izrazijo svoje mnenje ter dobijo občutek opolnomočenja in pomembnosti, ki so jo denimo, pri tradicionalni politični participaciji, kot so volitve, izgubili.

Prav tako sem v določeni fazi raziskovanja zavzemala trdno držo za zaostritev zakonskih določil, a se je sedaj tudi ta drža omehčala. Pri tem se strinjam z Muršičem, ki ne vidi rešitev v zakonskih represijah, temveč v stalni konfrontaciji in razumski proti-argumentaciji zmotnih predstav o neenakosti, superiornosti itd. (Muršič 1999: 195). Prikladno rečeno lahko sklenem, da je rešitev pri omejevanju sovražnega govora, le še več govora. Govora, ki opozarja na problematiko sovražnega govora, govora, ki opozarja na problematiko konstruiranja medijske

realnosti, govora, ki predstavlja posledice sovražnega govora. Pri tem moramo pazljivo ohranjati prožnost, da ne krčimo pravic do svobode govora kot tudi da ne kaznujemo po nepotrebnem napadalnega govora. In če se rešitev zares skriva v »še več govora«, lahko zaključno sklenem, da sem se s tem diplomskim delom v začetni fazi vključila v polje razpoznavnih rešitev. In prav to je bil moj namen.

8. Viri in literatura

Bargh, John A.

2002 'Beyond Simple Truth: The Human-Internet Interaction.' *Journal of Social Issues* 58(1): 1-8.

Bernard, H. Russell (ur.)

1994 *Research Methods in Anthropology. Qualitative and Quantitative Approaches*. 2. izdaja. Thousand Oaks, London in New Delhi: Sage.

Boyer, Dominic

2012 'From Media Anthropology to the Anthropology of Mediation.' V: *The Sage Handbook of Social Anthropology*. Richard Fardon, ur. Sage. Str: 383-392.

Bulc, Gregor

1999 'Afera STRELNIKOFF kot moralna panika.' *Časopis za kritiko znanosti* 27(195-196): 200-223.

Butler, Judith

1997 *Excitable Speech: A Politics of the Performative*. New York in London: Routledge.

Campos Ferreira, Raphael, Petra Košič, Noemi Mavrič in Nina Mihalič

2012 'Kriteriji za prepoznavanje sovražnega govora v jeziku: Študija primera.' *Teorija in praksa* 49(1): 204-215.

Center za varnejši internet, prijavna točka Spletno oko

2014 Letno poročilo 2012/2013. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

D'Souza, Frances

2002 'Banning Reporting as Hate Speech.' V: *New Code Words for Censorship: Modern Labels for Curbs on the Press*. Marilyn J. Greene, ur. Reston: The World Press Freedom Comitee. Str. 83-93.

Dragoš, Srečo

2007 'Sovražni govor.' *Socialno delo* 46(3): 135-144.

Dueze, Mark

1999 'Journalism and the Web: An Analysis of Skills and Standards in an Online Environment.' *International Communication Gazette* 61(5): 373-390.

Erjavec, Karmen

2012 'Novinarsko opredeljevanje in razumevanje sovražnega govora.' *Teorija in praksa* 49(1): 95-111.

Erjavec, Karmen in Melita Poler Kovačič

2012 'Novinarstvo in internet: Značilnost piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki.' *Teorija in praksa* 49(1): 190-203.

Escobar, Arturo

1994 'Welcome to Cyberia: Notes on the Anthropology of Cyberculture.' *Current Anthropology* 35(3): 211-231.

Evropska konvencija

2010 Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic. Internetni vir: <http://www.dp-rs.si/fileadmin/dp.gov.si/pageuploads/RAZNO/EKCP_SLV.pdfv>, pregledano 10. 8. 2014.

Fish, Stanley

1994 *There's No Such Thing as Free Speech...and it's a good thing too*. New York, Oxford: Oxford University Press.

Jalušič, Vlasta

2001 'Ksenofobija ali samozaščita?: O vzpostavljanju nove slovenske državljske identitete.' *Poročilo Skupine za spremljanje nestrpnosti* 1(1): 12-43.

Južnič, Stane

1993 *Identiteta*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kazenski zakonik

2008 Kazenski zakonik Republike Slovenije. Internetni vir: <<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlurid=20082296>>, pregledano 10. 8. 2014.

Kodeks novinarjev Slovenije

2011 Kodeks novinarjev Slovenije. Internetni vir: <http://www.razsodisce.org/razsodisce/kodeks_ns_txt.html>, pregledano 10. 8. 2014.

Kogovšek, Neža in Brankica Petković

2007 O diskriminaciji: Priročnik za novinarke in novinarje. Ljubljana: Mirovni inštitut. Internetni vir: <<http://www.mirovniinstitut.si/data/tinymce/Novice/Prirocnik%20o%20diskriminaciji%20-%20final%20all.pdf>>, pregledano 7. 8. 2014.

Komentiraj članek

2014 Pogoji uporabe. Internetni vir: <<http://uporabnik.delo.si/pogoji-uporabe>>, pregledano 28. 8. 2014.

Kovačič, Matej

2006 *Nadzor in zasebnost v informacijski družbi: filozofski, sociološki, pravni in tehnični vidiki nadzora in zasebnosti na internetu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kuhar, Roman

2006 'Manjšine v medijih: Statistična in diskurzivna analiza.' V: *Mediji za državljane*. Brankica Petkovič, ur. Ljubljana: Mirovni inštitut (Zbirka Mediawatch). Str: 119-162.

Kuzmanić, Tonči A.

1999 *Bitja s pol strešice: Slovenski rasizem, šovinizem in seksizem*. Ljubljana: Mirovni inštitut.

Levin, Brian

2002 'Cyberhate: A Legal and Historical Analysis of Extremists.' *American Behavioral Scientist* 45(6): 958-988.

Miller, Daniel

2012 'Social Networking Sites.' V: *Digital Anthropology*. Heather A. Horst in Daniel Miller, ur. London, New Delhi, New York in Sydney: Bloomsbury. Str: 146-161.

Milosavljević, Marko

2012 'Regulacija in percepcija sovražnega govora: Analiza dokumentov in odnosa urednikovih spletnih portalov.' *Teorija in praksa* 49(1): 112-130.

Muršič, Rajko

1999 'Popularna glasba v krempljih represije in cenzure.' *Časopis za kritiko znanosti* 27(195-196): 179-199.

2010 'Teorije kulture, načini življenja in identitete (Študijsko gradivo)'. Ljubljana: Oddelek za etnologijo in kulturno antropologijo.

2011 *Metodologija preučevanja načinov življenja: Temelji raziskovalnega dela v etnologiji ter socialni in kulturni antropologiji*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.

Nemes, Irene

2002 'Regulating Hate Speech in Cyberspace: Issues of Desirability and Efficacy.' *Information & Communication Technology Law* 11(3): 193-220.

Oblak, Tanja in Gregor Petrič

2005 *Splet kot mediji in mediji na spletu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Osorio, Francisco

2005' Proposal for Mass Media Anthropology.' V: *Media Anthropology*. Eric W. Rothenbuhler in Miah Coman, ur. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc. Str. 36-46.

Pedelty, Mark

2004 'Parachute Anthropology?' V: *Foreign News*. Ulf Hannerz, ur. Chicago: University of Chicago Press. Str. 339-348.

Petrič, Gregor in Andraž Petrovčič

2008 'Strukturni in upravljavski dejavniki družbene kohezije, zaupanja in participacije v spletnih skupnostih.' *Družboslovne razprave* 24(58): 45-67.

Podjed, Dan

2011 'Google vas gleda: Način življenja in mišljenja v panoptični družbi.' *Etnolog* 21(2011): 17-34.

Pravila za objavo

2014 Moderiranje: Pravila za objavo komentarjev na portalih POP TV in Kanala A. Internetni vir: <<http://images.24ur.com/media/document/61443986.pdf>>, pregledano 28. 8. 2014.

Pravno obvestilo

2014 Kodeks komentiranja. Internetni vir: <<http://www.zurnal24.si/pravno-obvestilo>>, pregledano 28. 8. 2014.

Registracija

2014 Standardi in pravila komuniciranja na spletnem mestu rtvslo.si. Internetni vir: <<http://www.rtvsl.si/registracija#>>, pregledano 28. 8. 2014.

Rovšek, Jernej

2013 'Najbolje, da je odziv takojšen in tam, kjer je bila sovražnost izrečena.' *Medijska preža* 44-45: 2-4.

Modri Moderator

2013 *Modri Moderator Moderira; priročnik za moderatorje uporabniških vsebin, urednike spletnih mest in vse, ki jih zanima problematika sovražnega govora na spletu.* Ljubljana: Medium d.o.o.

Spletno oko

2013 Spletno oko: O sovražnem govoru. Internetni vir: <<http://safe.si/spletno-oko/o-sovraznem-govoru>>, pregledano 10. 8. 2014.

Teršek, Andraž

2007 *Svoboda izražanja (v sodni praksi Evropskega sodišča za človekove pravice in slovenski ustavnosodni praksi)*. Ljubljana: Informacijski dokumentacijski center Sveta Evrope pri NUK.

Ule, Mirjana

2005 *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ustava

2006 Ustava Republike Slovenije. Internetni vir: <<http://www.us-rs.si/media/ustava.republike.slovenije.pdf>>, pregledano 10. 8. 2014.

Vehovar, Vasja, Andrej Motl, Lija Mihelič, Boštjan Berčič in Andraž Petrovčič

2012 'Zaznava sovražnega govora na slovenskem spletu.' *Teorija in praksa* 49(1): 171-188.

Weckert, John

2000 'What is so bad about internet content regulation?' *Ethics and Information Technology* 2(2): 105-111.

Zajc, Melita

2012 'Ne le nevarnosti, glejmo raje prednosti novih prostorov javne komunikacije.' *Medijska preža* 44-45: 1-2.

Zakon

2001 Zakon o medijih. Internetni vir: <<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO1608>>, pregledano 10. 8. 2014.

Žagar, Igor Ž.

2009 *Od performativa do govornih dejanj (elektronska knjiga)*. Ljubljana: Pedagoški inštitut (Digitalna knjižnica. Dissertationes; 1).

Izjava o avtorstvu

Izjavljam, da je diplomsko delo v celoti moje avtorsko delo in da so uporabljeni viri in literatura korektno navedeni.

Ljubljana, 26. 9. 2014

Neža Sovinc

Izjava kandidatke

Spodaj podpisana Neža Sovinc izjavljam, da je besedilo diplomskega dela v tiskani in elektronski obliki istovetno in dovoljujem objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

Datum: 26. 9. 2014

Podpis: