



Strateške preporuke za **komuniciranje sadržaja** o migracijama u javnom prostoru



 Federal Ministry
Republic of Austria
Interior

 JOINT
COORDINATION
PLATFORM



Projekat: Jačanje upravljanja migracijama, azilom i procesima povratka na Zapadnom Balkanu
This project is co-financed by the Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF) and the Austrian Federal Ministry of the Interior

SADRŽAJ

Uvod	4
Svrha i značaj izrade preporuka za komunikaciju u oblasti migracija	7
1.1. Ciljna publika i opseg.....	8
2. Trenutna situacija u komunikaciji o migracijama na Zapadnom Balkanu	9
2.1. Pregled komunikacijskih praksi institucija i medija.....	10
2.2. Zajednički narativi i tipični problemi u komunikaciji.....	11
2.3. Posljedice komunikacijskih obrazaca na migrante, javno mnijenje i intermacionalnu saradnju.....	11
2.4. Zaključci sa radionica i preporuke za unaprjeđenje.....	12
3. Pravni i etički okvir	13
3.1. Primjeri etičkih smjernica i dobre prakse iz regije.....	15
4. Terminologija i definicije	18
5. Praktični izazovi u komunikaciji	21
5.1. Institucionalni izazovi.....	22
5.2. Izazovi u medijskom izvještavanju.....	22
5.3. Uticaj izazova na javno mnijenje i migrante.....	23
5.4. Ključne preporuke.....	24
5.5. Dodatni komunikacijski izazov: uravnoteženi naspram polariziranih narativa.....	25
6. Preporuke za institucionalnu komunikaciju	26
a) Tačnost i provjerljivost informacija.....	27
b) Ljudska prava kao osnova komunikacije.....	27
c) Odgovornost i transparentnost.....	27
d) Dosljednost poruka i međuinstitucionalna koordinacija.....	27
e) Edukacija i osnaživanje glasnogovornika i službenika.....	27
f) Proaktivna komunikacija i odnos s medijima.....	28
g) Korištenje empatijskog jezika i izbjegavanje stigmatizacije.....	28
h) Uvođenje evaluacije komunikacijskih efekata.....	28

7. Preporuke za medijsko izvještavanje	29
a) Izbjegavanje kulturoloških i religijskih stereotipa.....	30
b) Rodna osviještenost u izvještavanju.....	30
c) Jezička osjetljivost i terminologija.....	30
d) Uvažavanje raznolikosti unutar migrantske populacije.....	31
7.1. Smjernice za etičku upotrebu vizualnih materijala	31
7.2. Novinarstvo zasnovano na ljudskim pravima	32
7.3. Izbjegavanje stigmatizacije i govora mržnje	33
7.4. Izbjegavanje uznemirujućih narativa o Zapadnom Balkanu kao “odlagalištu” za vraćene državljane trećih zemalja.....	34
8. Smjernice za krizno komuniciranje	35
a) Osnovna načela kriznog komuniciranja.....	36
b) Posebna pažnja: zaštita ranjivih grupa.....	36
c) Fact-checking i odgovorno dijeljenje informacija.....	37
d) Regionalna koordinacija i kontinuitet.....	37
Zaključak.....	37
9. Primjeri dobre prakse i studije slučaja	38
9.1. Regionalni primjeri dobre prakse	39
9.2. Međunarodni primjeri dobre prakse	40
Zaključak.....	40
10. Implementacija i jačanje kapaciteta	41
a) Ključni preduslovi za implementaciju.....	43
b) Preporučeni koraci za jačanje kapaciteta.....	43
c) Metodologije za praćenje i evaluaciju.....	43
Zaključak.....	43
11. Zaključci i preporuke	44
11.1. Preporuke za unaprjeđenje komunikacije o migracijama	45

01

UVOD

01 Uvod

Migracije, odnosno kretanja ljudi su veoma dinamični procesi koji se odvijaju na globalnom nivou, ali su pored dinamike postale i prilično nepredvidive jer u slučajevima izbijanja ratova, oružanih sukoba ili čak klimatskih promjena, nastaju veoma brzo. Karakteristika savremenih migracija ogleda se u tome što se implikacije pojedinih globalnih geopolitičkih previranja koja se dešavaju u jednom dijelu svijeta, reflektuju u drugom dijelu svijeta. Evropska unija (EU) zbog svoje ekonomske i političke moći, te niza drugih pogodnosti, predstavlja privlačni faktor za migrante iz cijelog svijeta. Izbjeglička i migrantska kriza u Evropi 2015/2016 godine, koja je u najvećoj mjeri bila posljedica rata u Siriji, predstavljala je jednu novu pojavu, fenomen, sa kojim se zemlje EU nikada ranije u tom obimu nisu susrele.



Refleksija migrantske krize na zemlje Zapadnog Balkana (ZB) donijela je brojne izazove i probleme za koje je trebalo pokušati iznaći najbolja rješenja. Zemlje ZB su se suočavale sa fenomenom da su migranti dolazili iz zemalja EU, Grčke i Bugarske, te su samo tranzitovali prema drugim zemljama članicama EU. Međutim, nisu sve zemlje ZB bile izložene ovom problemu u istom obimu, pa su iz tog razloga imale i različit pristup, uslovljen prije svega interesima tih zemalja.

Različitost pristupa se ogledala od iskazivanja dobrodošlice migrantima i slanja poruka istim da se mogu osjećati sigurno, do uvođenja vanrednog stanja, angažmana vojske na granici, izgradnje zaštitnih ograda za sprječavanje nezakonitih prelazaka granice, te raspoređivanja policijskih službenika iz zemalja članica EU kroz program specijalnih mjera. Zajedničko zemljama ZB jeste strateško opredjeljenje da se pridruže EU, ali su ove zemlje u različitim fazama procesa, harmonizacije i ispunjavanja potrebnih preduslova za prijem u evropsku porodicu. Nadležni organi zemalja ZB kontinuirano donose ključne strateške dokumente kojima se definišu strateški ciljevi, prioriteti, mjere i aktivnosti usmjerene na upravljanje migracijama, te harmonizuju i usklađuju propisi sa EU zakonodavstvom i standardima.

Ovakav pristup zapravo predstavlja i obavezu svih zemalja u pogledu ispunjavanja potrebnih preduslova iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa EU. Zemlje ZB dijele i zajedničke izazove upravljanja migracijama, od postupka utvrđivanja identiteta, postupka azila, smještaja i zbrinjavanja migranata i izbjeglica, zaštite ranjivih kategorija, zaštite ljudskih prava, kao i readmisije i povratka. Iako je Zapadno-balkanska ruta zvanično zatvorena 2016. godine, migranti je i dalje koriste za tranzit prema zemljama svoje krajnje destinacije u EU.

Zabilježena je promjena strukture, dinamike kretanja, te zemalja porijekla migranata u proteklim godinama, od kretanja samaca muškaraca, do kretanja porodica i ranjivih kategorija, uglavnom kao rezultat situacije u zemljama porijekla ali i preduzimanja određenih mjera od strane nadležnih organa u regionu. U prethodnom periodu je i neusklađenost vizne politike zemalja ZB a viznom politikom EU, odnosno bezvini režim sa pojedinim zemljama, rezultirao



povećanim prilivom migranata, jer su se isti nakon zakonitog ulaska pokušavali nezakonito kretati prema EU. Iako su zemlje ZB napravile iskorak ka harmonizaciji vizne politike sa EU, i dalje ostaje potreba i obaveza potpune harmonizacije koju EU izričito zahtijeva.

Najveći migrantski pritisak u regionu i dalje osjete Srbija i Bosna i Hercegovina zbog pravaca kretanja migranata prema Mađarskoj, odnosno Hrvatskoj, kao zemljama Šengena. Zabilježeni su određeni sigurnosni incidenti sa migrantima u pojedinim zemljama ZB, dok su nadležne osobe nekada u javnim istupima naglašavale potrebu sekuritizacijskog pristupa migracijama. Ovakav narativ je bio zabilježen i tokom predizbornih kampanja, dok je u BiH posebno bio izražen i problem neslaganja nižih nivoa vlasti sa državnim u pitanjima upravljanja migracijama. Retorika nosilaca javnih funkcija u medijskom prostoru nekada nije doprinosila smirivanju situacije, nego je stvarala zabrinutost kod građana. Kao rezultat određenih sigurnosnih incidenata u koje su bili involvirani migranti, ali i retorike nadležnih osoba u medijskom prostoru i načinu medijskog izvještavanja, zabilježen je bio i otpor lokalnih zajednica prema migrantima, koji se manifestirao kroz organizovane proteste građana. Pored navedenog su zabilježeni slučajevi kada su se građani organizovali i pokušavali sami rješavati neka pitanja, što je bio dodatni problem za vlasti.

Posmatrajući širi geopolitički kontekst u Evropi, evidentno je da je pitanje iregularnih migracija bilo visoko na političkoj agendi Brisela, posebno imajući u vidu optužbe prema Minsku i Moskvi za instrumentalizaciju migracija, odnosno korištenje migracija u političke svrhe, kao i vođenje hibridnog rata protiv Poljske, Latvije, Litvanije i Finske tokom 2021. i 2023. godine. Tokom predizbornih kampanja širom zemalja članica EU su vođene rasprave o migracijama, dok je poslije formiranja novih vlada došlo do zaokreta u migracijskim politikama. Velika Britanija je još za vrijeme vlade Borisa Johnsona potpisala sporazum sa Ruandom da sve tražitelje azila koji pristignu u Veliku Britaniju, prebacuju u Ruandu da im se tamo razmatraju zahtjevi za azil. Iako je prvi let sa tražiocima azila bio zakazan za juni 2022. godine, otkazan je zbog pravnog osporavanja odluke vlade pred sudom, i još niti jedan tražilac azila nije poslan u Ruandu.



Zapadni Balkan je došao u fokus interesovanja kada su talijanska premijerka Meloni i albanski premijer Rama potpisali 06.11.2023. godine u Rimu sporazum koji je nazvan historijski, a odnosi se na jačanje saradnje Italije i Albanije po pitanju migracija.

Na osnovu sporazuma, Italija je na teritoriji Albanije izgradila centre za detenciju koji su bili pod ingerencijom Italije. Plan je bio da sve migrante koji pokušaju doći do Italije preko Mediterana prebacuju u Albaniju da im se tamo razmatraju zahtjevi za azil, te da u slučaju negativnih odluka iste vraćaju u zemlje porijekla. Međutim, nakon prvih migranata koji su smješteni u Albaniji, sud je naredio da se moraju vratiti na tlo Italije, tako da se taj sporazum ne primjenjuje.

Zapadni Balkan je ponovo u fokusu medija zbog informacije da su Sjedinjene Američke Države (SAD) vodile razgovore sa predstavnicima zemalja ZB da migrante porijeklom iz Latinske Amerike koje žele deportovati iz SAD-a, prebacuju u ZB, a prethodno su nazvani „kriminalcima“.

Informacija je plasirana u javnost i da je Velika Britanija vodila razgovore sa predstavnicima zemalja ZB da i migrante iz Velike Britanije prebacuju u ZB. Međutim, nakon medijskih natpisa su izostale zvanične informacije od strane nadležnih organa o ovim pitanjima, što ostavlja prostora za moguću zabrinutost građana. Poznata je misao da se razvijenost jednog društva mjeri po tome kako tretira najranjivije kategorije stanovništva.



U tom kontekstu i komunikacija o temama migracija je svojevrsni ispit za mlade demokratije ZB i lakmus test spremnosti da budu dio EU pravne stečevine i dosegnutog standarda poštivanja ljudskih prava u svim sferama društva.

Zemlje ZB u komunikacijskom smislu ne adresiraju najefikasnije pitanje migracija, ni kada je riječ o izvještavanju od strane nadležnih institucija, niti kada je riječ o profesionalnom medijskom izvještavanju, dok se teret etične i komunikacije zasnovane na poštivanju ljudskih prava uglavnom prebacio na organizacije civilnog društva, čiji se glas ne čuje dovoljno, kontinuirano niti sa željenim efektom.

Kroz dokument su detaljnije analizirani nalazi i strateške preporuke od kojih su najznačajnije da institucije moraju komunicirati proaktivno i pravovremeno i uspostaviti prohodan sistem prikupljanja, pripreme i plasiranja informacija; medijima trebaju dodatne obuke kako bi na senzibiliziran, a ne senzacionalistički, način izvještavali o pitanjima migracija, te je posebno važna regulacija online sfere, dok je organizacijama civilnog društva nužno pružiti podršku i kreirati partnerstva i zajedničke kampanje sa donosiocima odluka kako bi se pojačao učinak komunikacijskih aktivnosti u društvu.

Svrha i značaj izrade preporuka za komunikaciju u oblasti migracija

Migracije predstavljaju jedan od naj-složenijih i najosjetljivijih procesa s kojim se suočavaju zemlje ZB, sa značajnim uticajem na društvenu stabilnost, ekonomiju i ljudska prava.

Efikasna, strateški usmjerena i etički zasnovana komunikacija ključna je za razumijevanje, prihvatanje i kvalitetno upravljanje migracionim tokovima, kao i za zaštitu prava i dostojanstva svih osoba uključenih u migracije.

Preporuke će pomoći vlastima i relevantnim institucijama, ali i organizacijama civilnog društva, te medijima ZB da uspostave koherentnu, transparentnu i odgovornu komunikaciju sa javnošću, međunarodnim partnerima i svima kojih se dotiče ova tema. Konačni cilj i namjera ovog dokumenta, kao i preporuka koje se u njemu iznose jeste smanjiti dezinformacije i stigmatizaciju, jačati povjerenje među zajednicama, podržavati sigurnost i održivi razvoj te unaprijediti regionalnu saradnju u skladu sa međunarodnim standardima i EU politikama.

Ovaj dokument ima za cilj pružiti jasne, praktične i primjenjive preporuke za unaprjeđenje javne komunikacije o migracijama. Posebno se naglašava važnost poštivanja ljudskih prava migranata i drugih uključenih aktera, te promoviranje etičkog, a ne senzacionalističkog izvještavanja u medijima.



1.1. Ciljna publika i opseg

Ove preporuke za komunikaciju u oblasti migracija namijenjene su prije svega donositeljima odluka, državnim institucijama, lokalnim vlastima, medijskim radnicima, nevladinim organizacijama i međunarodnim partnerima aktivnim u ZB. Dokument pruža smjernice koje pomažu da se komunikacija o migracijama vodi na način koji je utemeljen na činjenicama, transparentan, odgovoran i usklađen s međunarodnim standardima ljudskih prava.

Efikasna komunikacija u upravljanju migracijama ima višestruku ulogu – ne samo kao sredstvo informisanja javnosti, već i kao ključni alat za prevenciju konflikata, smanjenje stigmatizacije i podršku inkluziji migranata i lokalnih zajednica. Jasne i dosljedne poruke doprinose izgradnji povjerenja između institucija i građana, te omogućavaju bolje razumijevanje kompleksnih migracionih procesa.

Posebna pažnja posvećena je poštivanju ljudskih prava svih osoba uključenih u migracije, kao i etičkom izvještavanju koje ne proizvodi senzaciju, već doprinosi objektivnom i suosjećajnom prikazu situacije. Time se smanjuju predrasude i diskriminacija, a jača društvena kohezija i sigurnost u regiji.



Međutim, komunikacija o migracijama suočava se i sa brojnim izazovima. Širenje dezinformacija i senzacionalističko izvještavanje u medijima često dodatno komplikuju već osjetljive teme, povećavajući nepovjerenje i društvene podjele. Zbog toga je neophodno da svi akteri, uključujući državne institucije, medije, nevladine organizacije i međunarodne partnere, zajednički rade na promovisanju etičkog, odgovornog i komuniciranju sa „ljudskim licem“.

Zapadni Balkan zauzima važnu geostratešku poziciju kao tranzitna ruta za migracijske tokove prema EU. Kompleksnost migracionih izazova u regiji zahtijeva usklađenu regionalnu saradnju i efikasnu komunikaciju, jer su neophodne za održivo upravljanje migracijom i zaštitu svih uključenih. Ovaj dokument pokriva ključne aspekte komunikacije vezane za upravljanje migracionim tokovima, uključujući povratke, zaštitu migranata i regionalnu koordinaciju, te nudi praktične smjernice za uspostavljanje kvalitetnih i dosljednih komunikacijskih praksi koje doprinose sigurnosti, ljudskim pravima i stabilnosti u ZB.





**TRENTNA SITUACIJA U KOMUNIKACIJI
O MIGRACIJAMA NA ZAPADNOM BALKANU**

02. Trenutna situacija u komunikaciji o migracijama na Zapadnom Balkanu

2.1. Pregled komunikacijskih praksi institucija i medija

U Bosni i Hercegovini, Srbiji, Sjevernoj Makedoniji i Crnoj Gori komunikacija o migracijama odvija se u vrlo dinamičnom i često složenom okruženju. Državne institucije, kao ključni nosioci odgovornosti za upravljanje migracijama, koriste različite komunikacijske kanale za informisanje javnosti i koordinaciju sa međunarodnim partnerima. Međutim, praksa pokazuje da je komunikacija najčešće usmjerena na hitne situacije i reagovanje na krize, dok nedostaju dugoročne i strateške komunikacijske politike. Također, nedostaje proaktivni pristup koji će demonstrirati kredibilitet institucija i jasnu viziju, te aktivno učestvovanje najodgovornijih u kreiranju narativa. Nažalost, njihova komunikacija je uglavnom reaktivna, te neadekvatna i neblagovremena.

Mediji u regionu imaju centralnu ulogu u oblikovanju javnog mnijenja, ali često izvještavaju na način koji podstiče senzacionalizam. Naslovi i izvještaji ponekad prenaplašavaju sigurnosne rizike i društvene tenzije povezane sa migrantima, što vodi do povećanja negativnih stereotipa. Također, koordinacija između institucija nije uvijek optimalna, što se reflektuje kroz kontradiktorne ili nedosljedne poruke koje zbunjuju javnost i umanjuju povjerenje u službene izvore. Važno je istaći da je veliki problem neblagovremena komunikacija onih koji su najodgovorniji za rješavanje određenih pitanja koja uključuju migracije. U nedostatku adekvatnog i ujedno pravovremenog izvještavanja, mediji se okreću drugim izvorima ili svojevrsnim interpretacijama, često zasnovanim na nedovoljnom poznavanju tematike ili svjesnom slikanju određenih situacija na neetičan način zarad svoje gledanosti/slušanosti/"klikanosti".



Nevladine organizacije i međunarodni akteri često nastoje da isprave ove narative kroz kampanje i obrazovne aktivnosti, no njihova vidljivost i utjecaj nisu uvijek dovoljni za prevladavanje dominantnih negativnih pristupa u medijima i javnoj komunikaciji.



2.2. Zajednički narativi i tipični problemi u komunikaciji

Analizom komunikacije u sve četiri zemlje jasno je uočljivo nekoliko ponavljajućih narativa i problema:

- **Senzacionalističko izvještavanje:** Mediji često koriste naslove koji privlače pažnju isticanjem „kriza“, „invazija“ ili „sigurnosnih prijetnji“ vezanih za migrante. Takav pristup ne odražava realnu situaciju, već doprinosi stvaranju atmosfere panike i straha.
- **Netačne i nepotpune informacije:** Zbog brzine izvještavanja i nedostatka provjere izvora, često dolazi do širenja netačnih podataka o migrantima, broju ljudi, ili događajima, što dodatno potkopava kredibilitet i otežava razumijevanje stvarnog konteksta.
- **Diskriminatorni i stigmatizirajući jezik:** U nekim izvještajima migranti su predstavljeni kao prijetnja ili problem, a rijetko se ističu njihova prava, humanitarni aspekti ili doprinosi zajednicama. Ovo dovodi do dehumanizacije i povećava rizik od socijalne isključenosti.
- **Nedosljednost u porukama:** Različite državne institucije ponekad šalju kontradiktorne informacije, što zbunjuje građane i otežava praćenje politike u oblasti migracija. Ovakva neusklađenost slabi vjerodostojnost institucija i otežava njihovu saradnju.
- **Nedovoljno uključivanje migranata i njihovih organizacija:** Glas migranata i organizacija koje ih podržavaju je često marginaliziran, što rezultira jednosmjernom komunikacijom bez prostora za prikaz raznovrsnih iskustava i potreba.

2.3. Posljedice komunikacijskih obrazaca na migrante, javno mnijenje i institucionalnu saradnju

Negativni i neadekvatni komunikacijski obrasci donose višestruke štetne posljedice:

- **Za migrante:** Povećanje stigmatizacije direktno utiče na njihove mogućnosti za integraciju, pristup uslugama i sigurnost. Diskriminacija može dovesti do izolacije i ranjivosti, naročito kod žena, djece i drugih ugroženih grupa.
- **Za javno mnijenje:** Pristrasne i senzacionalističke informacije hrane predrasude i netrpeljivost, te kreiraju atmosferu straha, stvarajući podjelu između lokalnog stanovništva i migranata. Takvo okruženje otežava razvoj inkluzivnih politika i doprinosi socijalnoj nestabilnosti.
- **Za institucije:** Nedosljedna i nekvalitetna komunikacija smanjuje povjerenje građana u državne organe, otežava međuinstitucionalnu koordinaciju i umanjuje efikasnost upravljanja migracijama. Takođe, slabi se i saradnja između država u regionu, što je ključno za upravljanje migracionim tokovima i zaštitu ljudskih prava.



2.4. Zaključci sa radionica i preporuke za unaprjeđenje i institucionalnu saradnju

Zaključci s regionalnih radionica koje su okupile predstavnike institucija, medija i nevladinog sektora potvrdili su potrebe za:

- **Jačanjem koordinacije i dosljednosti:** Institucije moraju uskladiti svoje komunikacijske poruke, kako bi javnost dobila jasnu, pravovremenu i pouzdanu informaciju.
- **Edukacijom medijskih radnika:** Potrebno je kontinuirano obrazovanje o etičkom izvještavanju, razumijevanju migracionih fenomena i ljudskim pravima, kako bi se smanjio senzacionalizam i netačnosti.
- **Promocijom inkluzivnih narativa:** U komunikaciju je neophodno uključiti glasove migranata i predstavnika civilnog društva, kako bi se osigurala objektivnost i raznolikost perspektiva.
- **Razvijanjem komunikacionih strategija:** Preporučuje se uspostavljanje jasnih smjernica i protokola za kriznu i dugoročnu komunikaciju, s posebnim naglaskom na ljudska prava, zaštitu ranjivih i regionalnu saradnju.





PRAVNI I ETIČKI OKVIR

03. Pravni i etički okvir

Posmatrati migrante bez osvrta na zaštitu ljudskih prava prosto je nemoguće, posebno imajući u vidu njihovu ranjivost i izloženost raznim opasnostima tokom migracija. Standardi međunarodnih ljudskih prava koji važe za migrante mogu se naći u mnoštvu pravnih instrumenata. Oni obuhvataju i opšte sporazume, kojima su ustanovljena osnovna prava, i specijalizovanije tekstove, koji se bave nekim konkretnim pitanjem važnim za migracije, kao što je pitanje nediskriminacije ili pitanje pojedinih kategorija lica, kao što su radnici-migranti. Prava migranata su priznata i razvijaju se kako na međunarodnom, tako i na regionalnom nivou. Na globalnom nivou, migranti, kao i svi ljudi, uživaju prava koja su im zagantovana Međunarodnim paktom o građanskim i političkim pravima (ICCPR), Međunarodnim paktom o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (ICESCR), i zaštićena su odredbama Konvencije o pravima djeteta (CRC) i Protokola uz nju, Konvencijom protiv mučenja i drugih surovih, nečovječnih ili ponižavajućih postupaka ili kažnjavanja (CAT), i Međunarodnom konvencijom za zaštitu svih lica od prisilnih nestanaka (CPED).

Pored toga, postoje međunarodni pravni instrumenti koji se posebno bave pravima migranata, kao što su prije svega Međunarodna konvencija za zaštitu prava svih radnika migranata i članova njihovih porodica (ICRMW) i Protokol protiv krijumčarenja migranata kopnenim, pomorskim i vazdušnim putem, kojim se dopunjuje Konvencija UN protiv transnacionalnog organizovanog kriminala. Evropska konvencija o ljudskim pravima u članu 1. propisuje da strane ugovornice garantuju svim osobama pod svojom jurisdikcijom sva konvencijska prava i slobode, a što suštinski podrazumijeva obavezu država – strana ugovornica da primjenjuju Evropsku konvenciju na sve osobe koje se nađu na njihovoj teritoriji bez obzira na to da li su njihovi državljani ili stranci. Etička načela i standardi predstavljaju temelj odgovornog i profesionalnog novinarstva, posebno u osjetljivim oblastima kao što su migracije. Priznata novinarska udruženja širom svijeta, uključujući Međunarodni savez novinara (IFJ), Evropsku federaciju novinara (EFJ) te regionalne udruge poput Društva novinara Bosne i Hercegovine i Nezavisnog udruženja novinara Srbije (NUNS), jasno definiraju kodekse ponašanja koji novinarima postavljaju smjernice za izvještavanje.



Ključni principi koji se posebno ističu u ovim smjernicama obuhvataju:

Tačnost i provjera informacija: novinari su dužni temeljito provjeravati činjenice i izvore, izbjegavati širenje netačnih ili nepotpunih informacija, te jasno razlikovati činjenice od mišljenja.

Nepriistrasnost i objektivnost: izvještavanje mora biti nepristrasno i uravnoteženo, bez senzacionalizma i stereotipizacije, posebno kada su u pitanju ranjive grupe poput migranata.

Poštivanje ljudskog dostojanstva: novinari trebaju poštovati privatnost i ljudska prava osoba o kojima izvještavaju, izbjegavati jezik koji može dovesti do stigmatizacije ili diskriminacije. Posebno važno je zaštititi djecu i maloljetnike.

Odgovornost prema javnosti: mediji imaju zadatak informirati građane na način koji doprinosi razumijevanju složenih društvenih pitanja, ali i promovira poštovanje istine, inkluzivnost, toleranciju i poštovanje prava svih ljudi.

Transparentnost: otvorenost u pogledu izvora i mogućih sukoba interesa dodatno jača povjerenje javnosti u medijski sadržaj.

Primjena ovih etičkih smjernica u kontekstu migracija nije samo profesionalna obaveza već i doprinos zaštiti prava i dostojanstva migranata, te stvaranju informisane i odgovorne javnosti. U zemljama Zapadnog Balkana, gdje su medijski pejzaži često podložni pritiscima i političkim utjecajima, poštovanje ovih načela je ključno za unaprjeđenje kvalitete i kredibiliteta izvještavanja.

3.1. Primjeri etičkih smjernica i dobre prakse iz regije

Kodeks novinara Bosne i Hercegovine, kojeg primjenjuju entitetske medijske samoregulatorne organizacije, jasno navodi da novinari „ne smiju poticati ili opravdavati mržnju i diskriminaciju na bilo kojoj osnovi“, te da su dužni „poštovati dostojanstvo i pravo na privatnost svih osoba, uključujući i ranjive skupine“.

Kodeks novinara Srbije također zabranjuje „govor mržnje“, a ističe da „novinar mora pristupati poslu s dužnim poštovanjem prema svim osobama, ne zloupotrebljavajući njihovu tragičnu ili nesigurnu situaciju“.

To je posebno važno kod izvještavanja o izbjeglicama, migrantima i tražiteljima azila.

Međunarodna načela poput IFJ Global Charter of Ethics for Journalists obavezuju novinare da „posebno vode računa o posljedicama koje izvještavanje može imati na osobe koje su u ranjivom položaju“, te da izbjegavaju stereotipe, dehumanizaciju i kriminalizaciju migranata kroz jezik i ton izvještavanja.



Primjeri dobre prakse

- **Balkanska istraživačka mreža (BIRN)** je kroz nekoliko serijala o migracijama pokazala kako analitičko i etički odgovorno novinarstvo može doprinijeti boljem razumijevanju uzroka i posljedica migracija. Kroz priče iz perspektive samih migranata, izvještaji su uključivali i glasove lokalnih zajednica, institucija i organizacija civilnog društva.
- **Radio Slobodna Evropa** – Balkanska redakcija redovno objavljuje izvještaje o migracijama koji uzimaju u obzir regionalni kontekst, zaštitu identiteta i sigurnosti sagovornika, te nastoje demistificirati pogrešna uvjerenja kroz istraživačko novinarstvo i rad sa terena.
- **Nezavisno udruženje novinara Srbije (NUNS)** je, u saradnji sa organizacijama za ljudska prava, više puta organizovalo edukacije za novinare na temu etičkog izvještavanja o osjetljivim grupama, uključujući migrante i izbjeglice, čime se promoviše profesionalna odgovornost i smanjenje štetnih narativa.
- U Sjevernoj Makedoniji, **Samoregulatorno telo za medijume i Asocijacija novinara Makedonije (ZNM)** usvojile su Kodeks novinara Makedonije, koji naglašava da “novinar ne smije svjesno objaviti lažne ili neproverene informacije” i mora izbjegavati “diskriminaciju na osnovu rase, roda, jezika, religije, socijalnog porijekla ili nacionalnosti”.
- **Makedonski institut za medije (MIM)** provodi kontinuirane treninge i edukacije za novinare o izvještavanju o ranjivim grupama, uključujući migrante, s fokusom na prevenciju govora mržnje, kao i osjetljivosti jezika u kontekstu multikulturalnog društva. Posebno je istaknuta potreba za izbjegavanjem političke instrumentalizacije migracija u medijima.
- **Kodeks novinara Crne Gore**, koji je usvojen od strane više medijskih i profesionalnih udruženja, navodi da “novinar mora izvještavati objektivno, poštujući pravo javnosti na istinu, ali i dostojanstvo svakog pojedinca.” U dijelu koji se tiče izvještavanja o manjinama i ranjivim grupama, naglašava se obaveza izbjegavanja stereotipa i senzacionalizma.
- **Centar za demokratsku tranziciju (CDT)** i **Institut za medije Crne Gore** realizovali su više istraživanja i obuka u oblasti etičkog izvještavanja o migracijama, naročito u kontekstu tranzitne uloge Crne Gore na migracijskoj ruti. Istaknute su preporuke za veću saradnju između novinara i institucija, kako bi se osigurale tačne, pravovremene i neškodljive informacije.

Primjeri iz sve četiri zemlje ukazuju na postojanje jasnih profesionalnih i etičkih standarda, ali i potrebu za njihovom dosljednijom primjenom u svakodnevnom izvještavanju. Mediji i novinari u regiji suočavaju se sa sličnim izazovima – pritisci, manjak resursa, kratki rokovi i političke tenzije – ali i pokazuju volju za unaprjeđenjem kvaliteta izvještavanja, naročito kada su u pitanju osjetljive teme poput migracija. Uključivanjem regionalnih dobrih praksi u smjernice, jača se zajednički profesionalni okvir i doprinosi etičkoj transformaciji medijskog narativa. Uvrštavanje etičkih smjernica u strategije komunikacije o migracijama ključan je korak ka smanjenju stigmatizacije, širenja dezinformacija i polarizacije društva. Profesionalno novinarstvo ima odgovornost i moć da kroz dosljednu primjenu etičkih normi doprinese poštovanju ljudskih prava, razumijevanju i solidarnosti.





**TERMINOLOGIJA
I DEFINICIJE**

04. Terminologija i definicije

Migracije predstavljaju jedan globalni fenomen sa kojim se skoro sve zemlje svijeta danas suočavaju ali je evidentno da određeni procesi pokreću migracije, koje su tokom migrantske i izbjegličke krize 2015–2016. godine u Evropi ocijenjene kao najmasovnije nakon Drugog Svjetskog rata. Postavlja se pitanje zašto ljudi zapravo migriraju? Šta je to što ih pokreće na migracije? Koji procesi i u kojoj mjeri utiču na migracije?

Faktori migracija mogu se podijeliti u dvije osnovne grupe: potisne i privlačne (push i pull faktori). Potisni i privlačni faktori su oni faktori koji sa jedne strane prisiljavaju ljude da migriraju, dok ih sa druge strane privlače. Potisni faktor (push factor) možemo posmatrati kao određenu prisilu, faktor koji je prisutan u zemlji iz koje osoba migrira i generalno predstavlja problem ili situaciju koji osobu tjeraju da napusti svoju zemlju. Neki od potisnih faktora su nezaposlenost, niski prihodi, siromaštvo, prenaseljenost stanovništva, glad, nedostatak prirodnih resursa, klimatske promjene, političke, rasne, vjerske i etničke netrpeljivosti i progon po tim osnovama, ratovi, vojne intervencije, prirodne katastrofe, nepoštovanje ljudskih prava, visok stepen korupcije, neadekvatan obrazovni sistem, neadekvatan zdravstveni sistem, kao i mnogi drugi.

Sa druge strane, privlačni faktori (pull factor) su prisutni u zemljama u koje osoba želi da migrira i generalno predstavljaju određene prednosti koje privlače osobe u određena mjesta. Privlačni faktori mogu biti bolje prilike za zaposlenje i bolju zaradu, znatno viši nivo sigurnosti, bolji uslovi života, politička i rasna tolerancija, kvalitetnije obrazovanje, garantovanje ljudskih prava i sloboda, bolja dostupnost socijalnim službama, adekvatna zdravstvena zaštita, kao i druge pogodnosti. Posmatrajući navedene faktore, može se izvesti zaključak da postoje različiti razlozi za migracije, te samim tim i različita terminologija, odnosno pravni status migranata. U cilju što boljeg razumijevanja ovih procesa, u nastavku će se predstaviti osnovni kategorijalni pojmovi, te napraviti jasna pojmovna razgraničenja.

Pojam migracije etimološki se izvodi iz latinskog migrare (što znači seljenje, preseljenje, seoba) i po opštoj definiciji znači bilo koji oblik privremenog ili trajnog kretanja živih bića u prostoru. Na globalnom nivou nema neke općeprihvaćene definicije migracija, dok riječnici migracije uglavnom opisuju kao promjenu prebivališta iz jednog mjesta u drugo.

Međunarodna organizacija za migracije (IOM) definiše migraciju kao " proces kretanja, bilo preko međunarodnih granica ili unutar jedne države. Radi se o kretanju stanovništva, bez obzira na trajanje, sastav ili uzroke. Uključuje i migrante i izbjeglice, raseljene osobe, osobe pokrenute iz svog doma i ekonomske migrante". Prema IOM-u, termin mješovite migracije pokriva "kompleksno kretanje populacije uključujući izbjeglice, tražioce azila, ekonomske migrante i druge migrante".

U kontekstu EU, migracije predstavljaju aktivnost kojom osoba: uspostavi svoje uobičajeno boravište na teritoriji zemlje članice EU za period koji je, ili se očekuje da će biti, najmanje 12 mjeseci, nakon što je prethodno imala uobičajeno boravište u drugoj zemlji članici EU ili trećoj zemlji; ili nakon što je prethodno imala uobičajeno boravište na teritoriji zemlje članice EU, prestalo uobičajeno boravište u toj zemlji članici EU za period koji je, ili se očekuje da će biti, od najmanje 12 mjeseci.





Možemo reći da migracija predstavlja kretanje stanovništva iz jednog socijalnokulturnog okruženja sa moralnim i običajnim normama u novo okruženje, gdje se susreće sa novim moralnim i kulturnim standardima. Međutim, najjednostavnije rečeno, riječ je o svakoj trajnijoj promjeni mjesta stalnog boravka pojedinca ili društvenih grupa.

U kontekstu migracijskih kretanja potrebno je definisati i **migranta**. Prema IOM-u migrant je *“svaka osoba koja se kreće ili se kretala preko međunarodnih granica ili unutar zemlje izvan svog mjesta prebivališta, bez obzira na pravni status, dobrovoljnost, uzroke kretanja ili dužinu boravka”*. Visoki komesarijat Ujedinjenih Naroda za izbjeglice (UNHCR) definiše migranta kao *“osobu koja se kreće, uglavnom preko međunarodnih granica, kako bi se spojila sa članovima porodice koji su već u inostranstvu, koja je u potrazi za boljim uslovima života, koja bježi od prirodnih katastrofa ili zbog mnogih drugih razloga”*.

Migrant se totalno razlikuje od **izbjeglice**, međutim, migranti i izbjeglice uglavnom koriste iste rute, način transporta i iste mreže. Prema preporukama UN-a o statistikama za međunarodne migracije, *“međunarodni migrant je definisan kao svaka osoba koja promijeni zemlju uobičajenog boravka”*.

Pojmovi koji se veoma često upotrebljavaju u javnom diskursu, jesu tražitelji azila i izbjeglice. Prema UNHCR-u “tražilac azila je osoba koja

traži međunarodnu zaštitu i kojoj po zahtjevu još nije donesena odluka od strane zemlje u kojoj je zaštita tražena”. U kontekstu Evropske unije, *“tražilac azila je državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva koja je aplicirala za zaštitu u skladu sa Ženevskom konvencijom za izbjeglice i Protokolom i kojoj konačna odluka još nije donesena”*.

U skladu sa Ženevskom konvencijom o statusu izbjeglica iz 1951. godine, “izbjeglica je osoba koje se zbog osnovanog straha od progona zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, političkog mišljenja ili pripadnosti određenoj društvenoj grupi, nalazi izvan svoje zemlje i koja nije u mogućnosti ili zbog osnovanog straha ne želi koristiti zaštitu svoje zemlje”. U kontekstu EU, “izbjeglica je državljanin treće zemlje koji se zbog osnovanog straha od progona zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, političkog mišljenja ili pripadnosti određenoj društvenoj grupi, nalazi izvan svoje zemlje i koji nije u mogućnosti ili zbog osnovanog straha ne želi koristiti zaštitu svoje zemlje, ili osoba bez državljanstva, koja se nalazi izvan zemlje svog bivšeg prebivališta zbog istih gore navedenih razloga, i koja nije u mogućnosti ili se zbog osnovanog straha ne želi vratiti u tu zemlju, i na koju se ne primjenjuje član 12. Direktive 2011/95/EU (isključenost)”.



Ekonomski migrant je "osoba koja je napustila svoju zemlju samo iz finansijskih ili ekonomskih razloga, kako bi obezbijedila bolji život". Prema UNHCR-u ekonomski migrant je "osoba koja je napustila svoju zemlju isključivo zbog ekonomskih razloga nezavisnih za definiciju izbjeglice, ili zbog traženja materijalnog napretka u svom životu.

Ekonomski migranti ne spadaju u kriterije za izbjeglički status i iz tog razloga ne mogu koristiti prava iz međunarodne zaštite". Migranti vrlo često zbog ostvarenja svojih ciljeva koji se uglavnom svode na odlazak u druge ekonomski razvijene zemlje, pribjegavaju kršenjima imigracionih propisa i zakona, što dovodi do pojave iregularnih migracija.

Prema IOM-u, "iregularna migracija predstavlja kretanje koje se odvija izvan regulatornih normi država porijekla, tranzita i odredišta. Ne postoji jasna ili opće prihvaćena definicija iregularnih migracija ali iz perspektive zemalja tranzita i odredišta, ona podrazumijeva ilegalni ulazak, boravak ili rad u zemlji, što znači da migrant ne posjeduje potrebne dozvole ili dokumente za ulazak, boravak ili rad u određenoj zemlji, tražene imigracionim propisima". U kontekstu EU, "iregularna migracija predstavlja kretanje osoba prema novom mjestu prebivališta ili tranzita, koristeći iregularna ili ilegalna sredstva, bez validnih dokumenata ili koristeći falsifikovana dokumenta".

Kompleksnost migracijskih procesa vrlo često može dovesti u opasnost same migrante, posebno tokom krijumčarenja, a koje je usko povezano i sa trgovinom ljudima, jer ovi procesi izlažu migrante ranjivosti.

Protokol Ujedinjenih naroda protiv krijumčarenja migranata kopnom, morem i vazduhom po prvi put daje međunarodnu definiciju krijumčarenja migranata: "**krijumčarenje migranata podrazumijeva posredovanje u svrhu direktnog ili indirektnog stjecanja finansijske ili druge materijalne koristi od nezakonitog ulaska osobe u stranu državu koje ta osoba nije državljanin ili u njoj nema trajno boravište**".

Protokol Ujedinjenih naroda za sprječavanje, suzbijanje i kažnjavanje trgovine ljudima, posebno ženama i djecom dao je definiciju **trgovine ljudima** koja "**predstavlja vrbovanje, prijevoz, premještanje, pružanje utočišta i prihvata osoba putem prijetnje upotrebe sile ili upotrebe sile ili drugih oblika prinude, otmice, prevare, obmane, zloupotrebe ovlasti ili ugroženog položaja, ili davanja ili primanja novčanih sredstava da bi se dobio pristanak osobe koja ima kontrolu nad drugom osobom u svrhu iskorištavanja. Iskorištavanje minimalno uključuje korištenje osoba u svrhe prostitucije ili druge oblike seksualnog iskorištavanja, prisilan rad ili usluge, ropstvo, postupke slične ropstvu ili dužničko ropstvo ili trgovinu organima**".

Migranti se mogu naći u ranjivim situacijama kao rezultat situacija koje ih prisiljavaju da napuste svoju zemlju porijekla, okolnosti u kojima putuju ili uslova s kojima se suočavaju po dolasku, ili zbog ličnih karakteristika kao što su njihove godine, rodni identitet, rasa, invaliditet ili zdravstveno stanje. Migranti nisu inherentno ranjivi, niti im nedostaje otpornost i sposobnost djelovanja. Umjesto toga, ranjivost na kršenja ljudskih prava rezultat je višestrukih i isprepletenih oblika diskriminacije, nejednakosti i strukturnih i društvenih dinamika koje dovode do smanjenih i nejednakih nivoa moći i uživanja prava. U principu, i kako bi se osiguralo da svaki migrant ima pristup odgovarajućoj zaštiti svojih prava, situacija svake osobe mora se procijeniti pojedinačno.

Djeca su najranjivija grupa migranata, a sve izraženiji fenomen zadnjih desetak godina jeste pojava djece bez pratnje. U skladu sa UN Konvencijom o pravima djeteta, "djeca bez pratnje su osobe mlađe od 18 godina, državljanji treće zemlje ili osobe bez državljanstva, a nalaze se izvan svoje zemlje porijekla na teritoriji druge države bez zakonskih uslova za ulazak i boravak, bez pratnje zakonskog staratelja i odgovarajuće zaštite".





**PRAKTIČNI IZAZOVI
U KOMUNIKACIJI**

05. Praktični izazovi u komunikaciji

Komunikacija o migracijama u zemljama ZB suočava se s brojnim praktičnim izazovima koji proizilaze iz političkog, institucionalnog i medijskog okruženja. U ovom poglavlju analiziraju se najčešći problemi u svakodnevnoj praksi institucija i medija, uz poseban fokus na situacije koje dodatno komplikuju javnu komunikaciju – poput kriznih događaja, naglih migracijskih valova, političkih pritisaka i javnih tenzija.

5.1. Institucionalni izazovi

a) Politička osjetljivost migracijskih tema

Migracije su često politički instrumentalizirane, što značajno otežava otvorenu, pravovremenu i transparentnu komunikaciju institucija prema javnosti. Službene izjave se često prilagođavaju političkom diskursu, dok se teme poput deportacija, integracije ili problema u prihvatnim centrima izbjegavaju ili komunikacijski umanjuju. Ovo dovodi do nepovjerenja javnosti, ali i dodatne stigmatizacije osoba u migraciji.

b) Nedostatak konzistentne komunikacijske politike

Većina institucija nema jasno definisane protokole za kriznu i stratešku komunikaciju u oblasti migracija. Odgovori na upite medija zavise od pojedinaca i često se razlikuju među agencijama ili unutar iste institucije. Nedostatak koordinacije i jasnog lanca odgovornosti rezultira kontradiktornim porukama u javnosti.

c) Slaba međuinstitucionalna saradnja

U mnogim slučajevima komunikacija između različitih nivoa vlasti – lokalnih, entitetskih i državnih – nije usklađena, što dovodi do zastoja, preklapanja informacija i konfuzije u javnom prostoru. Nedostatak jedinstvene glasnogovorne linije otežava brzu i tačnu komunikaciju tokom kriznih trenutaka (npr. masovni dolasci migranata ili incidenti u centrima za smještaj).

d) Nedovoljna obučenost i kapaciteti službenika za javnu komunikaciju

Komunikacijski timovi, gdje postoje, često nemaju specijalizirana znanja o osjetljivom i odgovornom izvještavanju o migracijama. Ne postoji sistematska obuka za portparole i druge relevantne službenike koji bi mogli komunicirati s medijima, što rezultira defanzivnim pristupom ili potpunim izbjegavanjem javnog nastupa. S druge strane, čak i ako su službenici za odnose s javnošću stručni, često nisu u mogućnosti da djeluju u skladu sa profesionalnim načelima struke nego zavise od dobre volje nalogodavaca te njihovog stepena svijesti o važnosti blagovremene i transparentne komunikacije s javnošću.



5.2. Izazovi u medijskom izvještavanju

a) Senzacionalizam i pojednostavljeni narativi

Medijsko izvještavanje o migracijama često je vođeno logikom atraktivnosti i klikova. Senzacionalistički naslovi, generalizacije i pojednostavljivanje kompleksnih problema vode ka stvaranju slike o migrantima kao prijetnji ili teretu. Ovo je posebno izraženo tokom kriznih trenutaka, kada se informacije prenose bez dublje provjere ili konteksta.

b) Kompleksnost izvještavanja tokom migracijskih kriza

Novinari često nemaju pristup svim relevantnim informacijama, a institucije nerado dijele detalje. Tokom kriznih situacija, tempo izvještavanja ne dozvoljava dodatno istraživanje ili kontakt s više izvora, što dovodi do površnog i često nepreciznog sadržaja. Istovremeno, nedostatak sigurnosnih protokola otežava rad na terenu, posebno u pograničnim područjima.

c) Etičke dileme i zaštita identiteta

Pitanja etike dolaze do izražaja posebno u vezi s prikazivanjem fotografija i videomaterijala osoba u migraciji, naročito djece. U trci za ekskluzivitetom često se zanemaruje obaveza zaštite identiteta i dostojanstva pojedinaca, iako profesionalni kodeksi to jasno nalažu. Postoji manjak jasnih internih procedura u redakcijama kako postupati s vizualnim sadržajem ove vrste.

d) Nedostatak edukacije i resursa

Mnogi novinari nemaju formalnu obuku o temama migracija, međunarodnim standardima zaštite ljudskih prava i važnosti terminologije. Ne postoji dovoljno specijaliziranih novinara koji kontinuirano prate ovu oblast, a većina medijskih kuća ne ulaže u edukaciju svog osoblja u ovom domenu.

5.3. Uticaj izazova na javno mnijenje i migrante

a) Stvaranje straha i polarizacije

Neadekvatna ili manipulativna komunikacija doprinosi širenju stereotipa, islamofobije i ksenofobije. Kada se migranti sistematski prikazuju kao sigurnosna prijetnja, javnost počinje percipirati migracije kroz prizmu straha, što otežava stvaranje prostora za racionalan i human pristup politici migracija.

b) Povećana ranjivost migranata

Negativan narativ doprinosi neprijateljskom okruženju i marginalizaciji osoba u migraciji. Migranti su sve češće izloženi verbalnim napadima, odbijanju pomoći ili diskriminaciji od strane lokalnog stanovništva. Osim toga, takva komunikacija može dodatno otežati pristup osnovnim uslugama i smanjiti povjerenje u institucije.



c) Slabljenje međusobne saradnje

Zbog nedosljedne komunikacije, mediji često doživljavaju institucije kao zatvorene, dok institucije percipiraju medije kao neprijateljski nastrojene. Ova dinamika stvara začarani krug međusobnog nepovjerenja koji otežava profesionalnu saradnju i kreiranje zajedničkih inicijativa.

5.4. Ključne preporuke

Za institucije:

- Uspostaviti jasne komunikacijske protokole koji definiraju odgovorne osobe, tokove informacija i standarde za kriznu komunikaciju.
- Osigurati kontinuiranu obuku za glasnogovornike i druge službenike o komunikaciji u osjetljivim kontekstima, uključujući ljudska prava i etiku.
- Razvijati koordinirane poruke između različitih nivoa vlasti i institucija, kako bi se spriječila konfuzija i kontradiktornost u javnosti.
- Jačati transparentnost i proaktivan pristup u komunikaciji s medijima i javnošću, posebno u trenucima povećanog interesa ili krize.
- Uključiti profesionalne komunikacijske stručnjake u proces donošenja odluka te kreiranja strateške komunikacije prema svim ciljnim javnostima.

Za medije:

- Dosljedno primjenjivati etičke kodekse izvještavanja, s posebnim fokusom na zaštitu identiteta i dostojanstva migranata.
- Investirati u specijalizaciju novinara za teme migracija i ljudskih prava kroz edukaciju, mentorski rad i saradnju s ekspertima.
- Izbjegavati senzacionalizam i koristiti tačne, kontekstualizirane informacije koje doprinose razumijevanju složenosti migracija.
- Razvijati interne uredničke smjernice koje uključuju provjeru osjetljivog vizualnog materijala i upotrebu inkluzivne terminologije.

Za zajedničku saradnju:

- Uspostaviti dijalog i razmjenu znanja između institucija, novinara, nevladinog sektora i akademske zajednice, radi zajedničkog unaprjeđenja prakse.
- Podržavati izradu resursa i vodiča za komunikaciju u kriznim situacijama, u skladu s međunarodnim standardima.
- Promovisati primjere dobre prakse iz regije i šire, koji pokazuju kako komunikacija može biti i odgovorna i efikasna.





5.5. Dodatni komunikacijski izazov: uravnoteženi naspram polariziranih narativa

Jedan od ključnih komunikacijskih izazova u zemljama ZB ogleda se u tendenciji da se migracijske teme obrađuju kroz polarizirane narative, koji migrante i migraciju prikazuju isključivo kroz negativne ili pretjerano pozitivne prizme. Ova dinamika je osobito vidljiva u javnom diskursu i medijskom izvještavanju, ali se reflektira i kroz političke izjave, institucionalnu komunikaciju i objave na društvenim mrežama.

S jedne strane, negativni narativi često su alarmistički, sa senzacionalističkim naglaskom na „sigurnosne prijetnje“, „nekontrolisane valove migranata“, „opterećenje za javne resurse“ ili „kulturne tenzije“. Ovakvi narativi mogu poticati ksenofobiju, stigmatizaciju i neprijateljsko okruženje prema osobama u migraciji, posebno kada su potkrijepljeni vizualnim sadržajem koji naglašava konfliktne ili haotične scene.

S druge strane, postoje i romantični, pojednostavljeni narativi koji prikazuju migrante isključivo kao pasivne žrtve ili herojske figure, zanemarujući širi kontekst – uključujući izazove koje migracije nose za institucije, lokalne zajednice i same migrante. Iako ovakvi pristupi imaju dobru namjeru, često ne pridonose dubljem razumijevanju kompleksnosti migracijskih tokova, pravnih okvira i međusobne odgovornosti.

Ovakvi narativni ekstremi oblikuju javnu percepciju migracija u pravcu polarizacije – pri čemu publika sve teže uočava nijansirane stavove i razloge koji stoje iza migracijskih kretanja, institucionalnih odluka ili međunarodnih pravnih obaveza. U tom kontekstu, konstruktivna javna rasprava biva zamijenjena emotivnim reakcijama, što otežava donošenje informiranih politika i doprinosi društvenoj fragmentaciji.

Za odgovornu i stratešku komunikaciju o migracijama ključno je promovisati uravnotežen pristup: onaj koji priznaje postojanje izazova, ali i mogućnosti; koji naglašava ljudska prava, ali i institucionalne kapacitete; koji izbjegava dramaturgiju, ali ne negira složenost stvarnosti. Uravnoteženi narativi omogućavaju građanima da razviju informisano mišljenje, podstiču socijalnu koheziju i doprinose održivijim rješenjima u migracijskim politikama.





PREPORUKE ZA INSTITUCIONALNU KOMUNIKACIJU

06. Preporuke za institucionalnu komunikaciju

Efikasna, odgovorna i empatična komunikacija o migracijama ključna je za očuvanje povjerenja javnosti, zaštitu dostojanstva osoba u migraciji i jačanje međuinstitucionalne saradnje. Na osnovu uvida iz prethodnih poglavlja, te zaključaka sa radionica u regiji, preporuke za unaprjeđenje institucionalnih komunikacijskih praksi obuhvataju sljedeće smjernice:

a) Tačnost i provjerljivost informacija

- Institucije moraju komunicirati na osnovu tačnih, provjerenih i ažurnih podataka.
- Uspostaviti jasne interne protokole za provjeru činjenica prije javnog oglašavanja.
- Koristiti terminologiju u skladu s međunarodnim standardima i izbjegavati neprecizne ili pogrdne izraze

b) Ljudska prava kao osnova komunikacije

- Svaka komunikacija mora reflektirati obavezu poštovanja ljudskih prava migranata, azilanata i izbjeglica.
- Poseban oprez potreban je pri objavljivanju informacija o ranjivim grupama (djeca, žene, žrtve trgovine ljudima) kako bi se izbjegla dodatna viktimizacija ili izloženost riziku.
- Neophodno je osigurati saglasnost za vizualne materijale kada je to moguće i poštovati načelo zaštite identiteta.

c) Odgovornost i transparentnost

- Redovno objavljivanje informacija o procedurama, pravima i obavezama migranata doprinosi transparentnosti i povjerenju.
- U situacijama krizne komunikacije (npr. povećan broj dolazaka, incidenti) neophodno je pravovremeno i jasno komunicirati, izbjegavajući alarmizam ili umanjivanje problema.
- Jasno definirati institucionalne nadležnosti u komunikaciji, uključujući ko govori i u čije ime.

d) Dosljednost poruka i međuinstitucionalna koordinacija

- Razviti zajedničke komunikacijske smjernice između relevantnih institucija (npr. ministarstva, granična policija, službe za azil) kako bi se izbjegle kontradiktorne izjave.
- Redovni međuinstitucionalni sastanci i obuke iz oblasti javne komunikacije mogu doprinijeti boljoj usklađenosti.

e) Edukacija i osnaživanje glasnogovornika i službenika

- Uvesti obaveznu obuku iz etičke komunikacije, kriznog komuniciranja i narativa o migracijama za sve portparole i osobe uključene u odnose s javnošću, kao i trening javnog nastupa sa specijaliziranim segmentom o komunikaciji s medijima (davanje izjava, intervjui, gostovanja, saopštenja).
- Osigurati da zvanične izjave ne sadrže politički motivisane ili stigmatizirajuće poruke.



f) Proaktivna komunikacija i odnos s medijima

- Institucije bi trebale graditi proaktivan pristup, nudeći novinarima relevantne informacije, kontekst i kontakt osobe za dodatna pojašnjenja.
- Uspostaviti redovne brifinge i izgraditi odnose s novinarima koji prate migracijske teme.
- Razviti komunikacijske materijale koji objašnjavaju institucionalne mandate, procese i pristupe u radu s migrantima (npr. infografike, Q&A dokumente, vodiče za novinare).

g) Korištenje empatijskog jezika i izbjegavanje stigmatizacije

- Terminologija treba biti depolitizovana, činjenična i empatična – npr. koristiti izraze „osobe u migraciji“ umjesto „ilegalni migranti“.
- Naglasiti ljudsku dimenziju migracija kroz saopštenja, primjere dobre prakse i saradnju sa zajednicama domaćina.

h) Uvođenje evaluacije komunikacijskih efekata

- Razviti interne alate za praćenje efekata komunikacije (npr. analiza medijskih objava, monitoring društvenih mreža, feedback od partnerskih organizacija).

Na osnovu tih analiza vršiti redovno prilagođavanje komunikacijske strategije i poruka

Ove preporuke čine osnovu za razvoj strateške, održive komunikacije institucija u kontekstu migracija zasnovane na poštovanju ljudskih prava. Njihova primjena ne zahtijeva samo tehničke kapacitete, već i političku volju, međusobno povjerenje i kontinuirani dijalog s javnošću i medijima.





**PREPORUKE ZA MEDIJSKO
IZVJEŠTAVANJE**

07. Preporuke za medijsko izvještavanje

Medijsko izvještavanje o migracijama ima snažan utjecaj na oblikovanje javnog mišljenja, kreiranje političkih prioriteta i svakodnevnu percepciju osoba u migraciji. U kontekstu ZB, izvještavanje je često opterećeno kulturološkim, religijskim i rodnim predrasudama koje doprinose normalizaciji stereotipa, diskriminacije i dezinformacija. S tim u vezi, neophodno je uspostaviti praktične i primjenjive smjernice koje vode ka kulturološki osjetljivom, rodno osviještenom i inkluzivnom izvještavanju.

a) Izbjegavanje kulturoloških i religijskih stereotipa

- Izvještavati na osnovu činjenica, a ne pretpostavki: mediji trebaju izbjegavati generalizacije na osnovu porijekla, religije ili etničke pripadnosti migranata.
- Ne poistovjećivati religijsku pripadnost s prijetnjom: u kontekstu izvještavanja o migrantima iz muslimanskih zemalja, naročito je važno ne sugerisati implicitne veze između religije i ekstremizma.
- Kulturološku raznolikost predstavljati kroz nijansirane narative: umjesto prikazivanja migranata kao homogenog entiteta, važno je istaknuti individualne priče, razlike u iskustvima i motivima migracija.

b) Rodna osviještenost u izvještavanju

- Prepoznati rodno specifične izazove: žene, djevojčice, LGBTIQ+ osobe i druge ranjive grupe unutar migracijske populacije suočavaju se sa specifičnim oblicima nasilja i diskriminacije. To treba adekvatno i osjetljivo adresirati u izvještavanju.
- Izbjegavati senzacionalizam u pričama o nasilju: prilikom izvještavanja o slučajevima rodno zasnovanog nasilja, neophodno je izostaviti grafičke ili šokantne detalje koji retraumatiziraju žrtve ili objektiviziraju žene.
- Rodna ravnoteža u sagovornicima: uključivati i glasove migrantkinja, stručnjakinja i aktivistkinja kada se tematiziraju migracije, kako bi se osigurala ravnoteža u perspektivama.

c) Jezička osjetljivost i terminologija

- Koristiti terminologiju u skladu s međunarodnim standardima (npr. UNHCR, IOM, UN Women).
- Izbjegavati termin „ilegalni migrant“ – preferirati izraze poput „osoba u neregularnom statusu“ ili „osoba u pokretu“.
- Ne koristiti kriminalizirajuće ili stigmatizirajuće izraze poput „navala migranata“, „prijetnja granicama“ i sl.



d) Uvažavanje raznolikosti unutar migrantske populacije

- Razumijevanje unutrašnje heterogenosti: migranti i izbjeglice nisu jedholika kategorija – oni dolaze iz različitih društvenih, obrazovnih, etničkih i religijskih konteksta. Izvještavanje mora reflektirati tu raznolikost.
- Osigurati glas migrantima: umjesto da se izvještava isključivo o migrantima, mediji trebaju omogućiti prostor za izjave i stavove samih osoba u migraciji.

7.1. Smjernice za etičku upotrebu vizualnih materijala

Korištenje vizualnih materijala u izvještavanju o migracijama zahtijeva posebnu pažnju zbog rizika od neetične reprezentacije, stigmatizacije i kršenja privatnosti.

a) Informirani pristanak i zaštita identiteta

- Fotografije i videozapisi migranata – naročito maloljetnika i drugih ranjivih grupa – smiju se koristiti isključivo uz informirani pristanak.
- Kada postoji rizik od identifikacije koji bi mogao ugroziti sigurnost osobe, potrebno je koristiti metode zamagljivanja lica, izostavljanje imena i drugih identifikacionih detalja.

b) Izbjegavanje kulturne aroprijacije i stereotipizacije

- Ne koristiti slike koje romantiziraju ili egzotiziraju migrante: fotografije koje prikazuju migrante u tradicionalnoj nošnji ili religijskim praksama izvan konteksta mogu učvrstiti stereotipe.
- Kontrast senzacionalističkim prikazima: vizualni materijali koji prikazuju ljude u očajnim situacijama bez konteksta mogu dehumanizirati subjekte i izazvati sažaljenje umjesto razumijevanja.

c) Kontekstualna tačnost i poštivanje dostojanstva

- Svaki vizualni sadržaj mora biti praćen tačnim informacijama o tome gdje, kada i u kojem kontekstu je nastao.
- Izbjegavati slike koje sugerišu prijetnju ili invaziju (npr. grupe ljudi koje trče ka granici, snimci iz dronova bez konteksta) – umjesto toga koristiti fotografije koje humanizuju i osnažuju.

d) Profesionalna odgovornost urednika

- Urednici i producenti sadržaja trebaju uspostaviti interne etičke smjernice za vizualni sadržaj o migracijama.
- Odluke o upotrebi vizualnog materijala trebaju biti vođene principima: ne šteti, poštuju kontekst, i osnaži, a ne viktimiziraj.



7.2. Novinarstvo zasnovano na ljudskim pravima

U kontekstu migracija, odgovorno novinarstvo ne podrazumijeva samo tehnički tačno izvještavanje, već i temeljno poštovanje ljudskih prava svih aktera o kojima se izvještava. Pristup novinarstvu zasnovanom na ljudskim pravima (Human Rights-Based Journalism – HRBJ) uključuje etiku, integritet i svijest o moći medija da oblikuju društvene stavove, politike i ponašanje prema marginaliziranim skupinama.

a) Izvještavanje s fokusom na dostojanstvo i subjektivitet

- Migranti nisu objekti vijesti, već subjekti s pravima: izbjegavanje narativa u kojima su migranti prikazani isključivo kao pasivne žrtve, kriminalci, ili prijetnja – umjesto toga, naglasak treba staviti na njihove priče, iskustva i sposobnosti.
- Korištenje jezika koji afirmiše ljudskost: izbor riječi treba biti promišljen – migranti nisu „problem“ koji treba „riješiti“, već ljudi čija su prava zagarantovana međunarodnim i nacionalnim pravnim okvirima.

b) Tematski pristupi koji afirmišu ljudska prava

- Nagradivati novinarsku pažnju prema kontekstu: umjesto izvještavanja o pojedinačnim incidentima izolovano, preporučuje se smještanje migracijskih priča unutar šireg konteksta – uzroci migracija, uvjeti u tranzitu, zakonska prava i prepreke, kao i svakodnevni život migranata.
- Uključivanje izvora iz civilnog društva i pravnih institucija: NGO-i, pravnici za ljudska prava i međunarodne organizacije mogu pomoći novinarima u preciznom i uravnoteženom razumijevanju prava migranata i izbjeglica.

c) Edukacija i medijska pismenost

- Unaprjeđenje znanja novinara o ljudskim pravima i migracijskim standardima: medijske kuće i udruženja novinara trebaju omogućiti kontinuiranu edukaciju o međunarodnim dokumentima (npr. Ženevska konvencija, Globalni kompakt o migracijama) i etičkom izvještavanju.
- Promovisanje dobre prakse: identificirati i dijeliti primjere kvalitetnog novinarstva zasnovanog na ljudskim pravima, kako bi se postavili profesionalni standardi i poticala pozitivna konkurencija.

d) Izvještavanje koje osnažuje, a ne viktimizira

- Naglasiti otpornost, kapacitete i doprinose migranata: pored priča o stradanju, važno je prikazivati i narrative o prilagođavanju, radu, obrazovanju i doprinosima lokalnim zajednicama.
- Izbjegavati spektakularizaciju i eksploataciju trauma: priče o bolnim iskustvima moraju se prenositi uz puno poštovanje, uz saglasnost i uzimanje u obzir potencijalne retraumatizacije.

Zaključno, novinarstvo zasnovano na ljudskim pravima nudi okvir koji pomiče fokus s pukog prenosa informacija ka stvaranju društveno odgovornih narativa. Takvo izvještavanje ne doprinosi samo informisanju javnosti, već i stvaranju inkluzivnijeg i empatičnijeg društva u kojem se prava svih – uključujući migrante i izbjeglice – poštuju i štite.



7.3. Izbjegavanje stigmatizacije i govora mržnje

Jedan od ključnih izazova u izvještavanju o migracijama u zemljama Zapadnog Balkana jeste prisustvo stigmatizirajućeg jezika, stereotipa i implicitnog ili eksplicitnog govora mržnje u javnom i medijskom diskursu. Takve prakse ne samo da narušavaju profesionalne i etičke standarde novinarstva, već i doprinose društvenoj polarizaciji, netoleranciji i stvaranju nepovoljnih uslova za zaštitu ljudskih prava migranata.

Stigmatizacija u medijima često se manifestira kroz:

- Dehumanizirajuće izraze: korištenje termina kao što su „ilegalci“, „invazija“, „najezda“ ili „opasnost“ za migrante.
- Generalizacije i atribucije: povezivanje migranata s kriminalom, nasiljem, prijetnjom po kulturu, javni red ili zdravlje.
- Vizualna stigmatizacija: korištenje fotografija koje prikazuju migrante na neprimjeren način – npr. iz ptičje perspektive, iza ograde, u masi, s naglašenim licima punim straha ili očaja.

b) Smjernice za sprječavanje govora mržnje

- Izbjegavati senzacionalističke naslove i clickbait forme koje pogoršavaju negativne stereotipe.
- Ne citirati izjave koje sadrže govor mržnje bez konteksta i osude, posebno kada dolaze iz političkih izvora.
- Obavezno uključiti više perspektiva, posebno glasove migranata, organizacija civilnog društva i eksperata za ljudska prava.

c) Praktični primjeri i korektivni pristupi

Problematična praksa	Preporučena korekcija
Naslov: "Ilegalni migranti upali u selo, mještani u panici"	Zamijeniti s: "Grupa migranata ušla u naseljeno područje, institucije reagovala na poziv građana"
Fotografija lica djece bez saglasnosti	Koristiti simbolične ili neutralne vizuale, osigurati saglasnost roditelja/staratelja ako je dijete prepoznatljivo
Nepotkrijepljene tvrdnje o kriminalu	Uključiti policijske izvore, statistiku i izbjegavati povezivanje nacionalnosti/etničke pripadnosti s krivičnim djelima



d) Jezičke smjernice

- Koristiti izraze poput „osoba u pokretu“, „migrant/ica“, „tražitelj/ica azila“ umjesto „ilegalni migrant“.
- Urednički standardi trebaju uključivati interne vodiče za inkluzivni i nediskriminatoran jezik.

Zaključno, dosljedno izbjegavanje stigmatizacije i govora mržnje ne samo da čuva profesionalni integritet medija, već i direktno doprinosi smanjenju društvene netrpeljivosti i zaštiti ljudskih prava. Edukacija, redakcijske politike i samorefleksija su ključni alati u ovom procesu.

7.4. Izbjegavanje uznemirujućih narativa o Zapadnom Balkanu kao “odlagalištu” za vraćene državljane trećih zemalja

U kontekstu sve prisutnijih migracijskih povrataka iz EU, važno je medijskim profesionalcima skrenuti pažnju na rizike koje nose spekulativni i alarmantni narativi u kojima se zemlje ZB predstavljaju isključivo kao destinacije za prihvatanje neželjenih migranata.

Takvi narativi:

- izazivaju neosnovan strah i otpor u javnosti,
- doprinose stvaranju negativne percepcije o migrantima i institucionalnim kapacitetima država regiona, i mogu imati nepovoljan uticaj na diplomatske odnose i regionalnu saradnju sa EU.

Preporuke za medijsko izvještavanje:

- Umjesto senzacionalizma, koristiti tačne i kontekstualizirane informacije o politikama povratka i readmisije, utemeljene na činjenicama i međunarodnim normama.
- Naglasiti regionalne napore i institucionalne kapacitete za upravljanje migracijama.
- Istaknuti poštovanje ljudskih prava i međunarodnih obaveza, uključujući standarde EU i UN.
- Izvještavati o saradnji zemalja ZB s EU kao dio strateških i dobrovoljnih sporazuma, a ne kao rezultat jednostranih odluka.

Ton izvještavanja treba biti uravnotežen, s ciljem informisanja javnosti, a ne poticanja straha, stigmatizacije ili političke polarizacije.





SMJERNICE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE

08. Smjernice za krizno komuniciranje

Efikasno krizno komuniciranje u kontekstu migracija podrazumijeva pravovremeno, tačno i odgovorno informisanje javnosti, uz poseban naglasak na zaštitu ljudskih prava i dostojanstva ranjivih grupa. S obzirom na kompleksnost migracijskih kretanja, kao i političku i društvenu osjetljivost teme, institucije, mediji i organizacije civilnog društva moraju djelovati koordinisano, profesionalno i s jasno definisanim protokolima.

a) Osnovna načela kriznog komuniciranja

- Pravovremenost: u kriznim situacijama, vrijeme reakcije je ključno. Informacije treba plasirati u roku od 1–2 sata, kako bi se spriječilo širenje dezinformacija i panike.
- Tačnost i provjerenost: samo verifikovane informacije iz pouzdanih izvora trebaju biti korištene. Neproverene tvrdnje i “brzi zaključci” mogu imati dugoročne negativne posljedice po percepciju i sigurnost migranata.
- Jedinstven glas: potrebno je da jedna ovlaštena osoba komunicira s medijima, kako bi se izbjegle kontradiktorne poruke.
- Jasan jezik: koristiti razumljiv, precizan i saosjećajan jezik — bez birokratskih termina ili tehničkog žargona.

b) Posebna pažnja: zaštita ranjivih grupa

- Prilikom komunikacije o krizama koje uključuju djecu bez pratnje, žene, žrtve nasilja i druge ranjive grupe, potrebno je izbjegavati senzacionalizam, stigmatizaciju i narušavanje privatnosti.
- Informirani pristanak mora biti osnova za korištenje bilo kakvih izjava ili vizualnog materijala.
- Izveštaji o slučajevima nasilja trebaju biti vođeni principima sigurnosti, dostojanstva i zaštite identiteta žrtava.

c) Fact-checking i odgovorno dijeljenje informacija

- Institucije bi trebale razviti interne protokole za verifikaciju informacija, prije nego što se objave u javnosti.
- Krizni timovi za komunikaciju (npr. PR + operativno osoblje) trebaju imati jasan plan djelovanja, s prethodno pripremljenim “scenarijima”.
- Preporučuje se upotreba brzih digitalnih alata za monitoring društvenih mreža i identifikaciju dezinformacija u realnom vremenu.



d) Direktna komunikacija s javnošću i medijima

- U kriznim trenucima, komunikacija ne treba ostati ograničena na saopštenja — izlazak pred kamere, obraćanja uživo i brza Q&A sesija s novinarima doprinose kredibilitetu institucije.
- Važno je izbjegavati političke izjave, koje mogu dodatno polarizirati javnost. Umjesto toga, naglasiti konkretne činjenice, zaštitu sigurnosti i poštovanje prava svih uključenih.


e) Regionalna koordinacija i kontinuitet

- U slučajevima prekograničnih migracijskih kretanja, neophodna je koordinacija između zemalja regiona, sa usklađenim porukama koje neće slati kontradiktorne ili politički motivisane signale.
- Predlaže se izrada regionalnog kriznog komunikacijskog protokola koji bi služio kao referenca u vanrednim situacijama.

Zaključak

Krizno komuniciranje nije samo tehnička aktivnost — to je strateški alat za očuvanje povjerenja javnosti, zaštitu ljudskih prava i sprječavanje širenja panike i dezinformacija. Učesnici iz institucija, medija i civilnog društva trebaju biti obučeni, međusobno povezani i spremni da djeluju u skladu s najboljim praksama, uz poseban fokus na ljudskost u svakom javnom obraćanju.





**PRIMJERI DOBRE PRAKSE
I STUDIJE SLUČAJA**

09. Primjeri dobre prakse i studije slučaja

Efikasna komunikacija o migracijama zahtijeva razumijevanje lokalnog konteksta, poštivanje etičkih standarda i saradnju različitih aktera – od institucija i medija do organizacija civilnog društva. U nastavku su predstavljeni primjeri dobre prakse sa ZB i međunarodne studije slučaja koje mogu poslužiti kao inspiracija za razvoj održivih i uravnoteženih komunikacijskih strategija u regiji.

9.1. Regionalni primjeri dobre prakse

Korištenje vizualnih materijala u izvještavanju o migracijama zahtijeva posebnu pažnju zbog rizika od neetične reprezentacije, stigmatizacije i kršenja privatnosti.

a) MUP Sjeverne Makedonije – Proaktivna komunikacija

Služba za odnose s javnošću Ministarstva unutrašnjih poslova Sjeverne Makedonije uspostavila je praksu imenovanja portparola s punim ovlaštenjima za komunikaciju s medijima. Ova decentralizacija odlučivanja omogućila je pravovremenu i direktnu komunikaciju s novinarima bez administrativnog zastoja, posebno važnu u kriznim situacijama. Pristup je doprinio izgradnji povjerenja između institucija i medija.

b) Udruženje BH novinari i istraživačko izvještavanje

Projekti BH novinara koji su uključivali medijski monitoring i edukaciju novinara o izvještavanju o migrantima rezultirali su povećanjem senzibiliteta i smanjenjem upotrebe stigmatizirajuće terminologije. U sklopu saradnje s IOM-om, razvijen je Protokol o saradnji s koordinacijskim tačkama u prihvatnim centrima, što je omogućilo bolju komunikaciju između medija i institucija.

c) Crveni križ BiH – KOBO platforma

CKBiH je implementirao KOBO aplikaciju za prikupljanje i svakodnevnu razmjenu podataka o migrantima iz oba entiteta. Ova digitalna platforma omogućila je bržu dostupnost relevantnih informacija i poboljšala krizno komuniciranje, te se razmatra kao model za širu institucionalnu upotrebu.



d) World Vision i dokumentarni sadržaji

Organizacija World Vision BiH je u saradnji s medijima producirala kratke dokumentarne emisije koje predstavljaju lične priče migranata — posebno djece bez pratnje — s fokusom na empatski narativ. Time su dodatno senzibilizirali javnost i smanjili distancu između publike i ljudi u pokretu.

9.2. Međunarodni primjeri dobre prakse

a) IOM UK – “I Am a Migrant” kampanja

Kampanja “I Am a Migrant” koristi lične priče migranata širom svijeta kako bi razbila stereotipe i predstavila migracije kao ljudsko i univerzalno iskustvo. Fotografije i svjedočenja objavljena su na društvenim mrežama i u javnim prostorima, što je doprinijelo pozitivnoj promjeni percepcije u javnosti.

b) UNHCR – Guidelines for Reporting on Refugees

UNHCR je razvio Smjernice za novinare koje se koriste globalno kao referenca za etičko i tačno izvještavanje o izbjeglicama. Ove smjernice su korištene kao model u brojnim zemljama ZB za izradu lokalnih kodeksa.

c) BBC Media Action – Lokalizovani pristupi

U saradnji s lokalnim radio stanicama i zajednicama, BBC Media Action razvija sadržaje o migracijama koji su kulturno osjetljivi i u skladu s lokalnim kontekstom. Slušatelji učestvuju kroz pitanja i komentare, čime se jača dvosmjerna komunikacija i približava informacija stvarnim potrebama zajednice.

Zaključak

Studije slučaja prikazane u ovom poglavlju pokazuju da su pravovremenost, transparentnost, intersektorska saradnja i fokus na ljudske priče ključni faktori u izgradnji pozitivnog i informisanog narativa o migracijama. Regionalni i međunarodni primjeri jasno ukazuju na potencijal prenosivih modela koji se mogu prilagoditi lokalnom kontekstu ZB i služiti kao osnova za dalje razvijanje komunikacijskih strategija.





IMPLEMENTACIJA I JAČANJE KAPACITETA

10. Implementacija i jačanje kapaciteta

Uspješna implementacija preporuka iz ovog dokumenta zahtijeva planski pristup, institucionalnu podršku i kontinuirano ulaganje u jačanje kapaciteta ključnih aktera – uključujući državne institucije, medije i organizacije civilnog društva. Pored usvajanja konkretnih komunikacijskih smjernica, neophodno je osigurati mehanizme edukacije, saradnje i evaluacije, kako bi se postigla održivost i dosljedna primjena preporuka u praksi. Također, potrebno je planirati u budžetu adekvatna sredstva kako bi se strukturirane kampanje, producirane na profesionalan način, mogle realizirati kontinuirano i na pravi način držati ovu temu u fokusu.



a) Ključni preduslovi za implementaciju

- Politička i institucionalna volja: jasna podrška viših nivoa vlasti i rukovodstava institucija za usvajanje i primjenu komunikacijskih smjernica.
- Imenovanje odgovornih osoba/timova: u svakoj instituciji potrebno je imenovati kontakt osobu za migracijsko komuniciranje koja će biti edukovana i direktno uključena u provođenje preporuka.
- Intersektorska koordinacija: formiranje mehanizama redovne saradnje između institucija, medija i civilnog sektora, kroz platforme, mailing liste, radne grupe i zajedničke akcijske planove.

b) Preporučeni koraci za jačanje kapaciteta

Edukacije i obuke

- Za institucije:
 - Obuke iz kriznog komuniciranja, javnog nastupa i proaktivnog odnosa s medijima;
 - Treninzi za upotrebu etičke i tačne terminologije u saopštenjima i zvaničnim izjavama;
 - Radionice o suzbijanju dezinformacija i govora mržnje u kontekstu migracija.
- Za medijske profesionalce:
 - Specijalizirane edukacije o razlikama između migranata, izbjeglica i tražilaca azila;
 - Treninzi o kulturološki osjetljivom i izvještavanju zasnovanom na ljudskim pravima;
 - Radionice o etičkoj upotrebi vizualnih materijala i zaštiti identiteta ranjivih grupa.
- Za organizacije civilnog društva:
 - Treninzi o partnerskoj komunikaciji s institucijama i medijima;
 - Obuke za izradu komunikacijskih poruka koje su prilagođene medijskom jeziku.

c) Metodologije za praćenje i evaluaciju

- Razvoj indikatora uspješnosti: npr. broj educiranih aktera, broj institucionalnih saopštenja sa pravilnom terminologijom, zastupljenost uravnoteženih narativa u medijima.
- Redovne evaluacije: preporučuje se izrada godišnjeg izvještaja o implementaciji komunikacijskih preporuka, uz uključivanje vanjskih ocjenjivača gdje je moguće.
- Učešće javnosti: periodične ankete javnog mnijenja o percepciji migracija mogu poslužiti kao alat za mjerenje efekta komunikacijskih intervencija.

Zaključak

Implementacija strateških preporuka nije jedinstven događaj, već kontinuiran proces koji zahtijeva jasno liderstvo, ulaganje u ljude i evaluaciju učinka. Jačanjem kapaciteta svih uključenih sektora, region ZB može izgraditi otporniji, odgovorniji i empatičniji komunikacijski okvir u oblasti migracija.





ZAKLJUČCI I PREPORUKE

11. Zaključci i preporuke

Migracije su postale veoma važan faktor današnjice, tema koja je na agendama mnogih vlada, kako sa aspekta sigurnosti, readmisije, povratka i udaljenja migranata, tako i sa aspekta povezivanja migracija i razvoja, zaštite izbjeglica, ali i zaštite ljudskih prava. Važno je jačati međuagencijsku saradnju u regionu ZB po ovim važnim pitanjima, uz jedan sveobuhvatan pristup i uključivanje NVO sektora, te težiti postizanju podjednakih standarda u pristupu i postupanjima sa migrantima. Obzirom da će o pitanjima migracija i dalje u javnom prostoru govoriti zvaničnici u ZB, ova tema će sigurno pobuditi interes medija i građana, te je stoga važno na pravi način komunicirati i postići usklađenost u izvještavanju o migracijama u ZB.

Uzimajući u obzir kompleksnost teme, na kraju ovog dokumenta važno je istaći ključne preporuke i principe kojima se trebaju voditi svi akteri uključeni u bilo koji vid izvještavanja o migracijama, te zagovaranja određenih rješenja.

11.1 Preporuke za unaprjeđenje komunikacije o migracijama

1. Prilagođene i kontekstualizovane poruke

- Poruke o migracijama moraju biti prilagođene lokalnom, kulturološkom i institucionalnom kontekstu.

Nema univerzalnih rješenja – komunikacija mora biti osjetljiva na specifičnosti ciljnih zajednica.

2. Jačanje saradnje među akterima

- Potrebno je razvijati kontinuiranu i otvorenu saradnju između institucija, medija i organizacija civilnog društva, kako na državnom tako i na lokalnom nivou.
- Zajednička platforma za razmjenu informacija, iskustava i komunikacijskih materijala može doprinijeti dosljednijem narativu.

3. Unaprjeđenje institucionalne komunikacije

- Institucije trebaju jasno imenovati odgovorne osobe ili timove za javnu komunikaciju.
- Potrebno je uspostaviti protokole za pravovremeno reagovanje, posebno u kriznim situacijama.
- Komunikacija mora biti jednostavna, pravovremena i dostupna različitim javnostima.

4. Izgradnja kapaciteta za komunikaciju

- Ulagati u obuke za institucije, medije i NVO sektor o etičkoj komunikaciji, kriznom komuniciranju, vizualnim standardima i radu s ranjivim grupama.
- Potrebno je uključiti i interne edukacije o razlikovanju uloga PR-a i političkog oglašavanja.



5. Razvijanje pozitivnih i uravnoteženih narativa

- Promovisati pozitivne primjere uspješne integracije, zakonitih migracijskih tokova i doprinosa migranata.
- Poticati kreiranje sadržaja koji prikazuje stvarne priče ljudi u pokretu, uz poštovanje njihove privatnosti i dostojanstva.

6. Empatija i razumljivost u jeziku

- Korištenje jezika koji je blizak običnim građanima, uz izbjegavanje tehničkog žargona, suhoparnih saopštenja i senzacionalizma.
- Emotivne komponente u komunikaciji mogu pomoći razumijevanju i povezivanju sa širim društvom.

7. Etičko izvještavanje i borba protiv dezinformacija

- Uspostaviti jasne smjernice za etičko izvještavanje o migrantima i izbjeglicama.
- Poticati redakcije da imenuju specijalizirane novinare za ovu temu i saraduju s verifikovanim izvorima.
- Posebnu pažnju posvetiti upotrebi terminologije (npr. "neregularni migrant" umjesto "ilegalni").

8. Vidljivost kroz koordinirane kampanje

- Planirati javne kampanje koje prikazuju podatke, vrijednosti i humane aspekte migracija.
- Kombinovati informativne i emocionalne pristupe, koristeći multimedijalne formate (video, društvene mreže, lične priče).

9. Efikasno krizno komuniciranje

- Uspostaviti krizne protokole i interne kanale za hitno reagovanje.
- U krizama, prioritet treba biti istinitost, brzina i zaštita ranjivih grupa.
- Izbjegavati kontradiktorne izjave i dezinformacije – jedinstveni glas institucija jača kredibilitet.

10. Uključivanje mladih i lokalnih zajednica

- Mlade generacije treba uključiti kroz obrazovanje, društvene mreže i aktivizam.
- Podržati lokalne kampanje koje grade mostove između zajednica i migranata.

11. Regionalna saradnja i zajednički okvir

- Preporučuje se razvijanje regionalne komunikacijske strategije koja uključuje zemlje ZB.
- Razmjena dobrih praksi i koordinacija mogu doprinijeti koherentnijem i učinkovitijem odgovoru na dezinformacije i stereotipe.

U konačnici, u svakoj komunikaciji o migracijama ne smije se zaboraviti da je riječ o ljudskim bićima, često nezaštićenim i obespravljenim, zbog čega su etika i humani pristup fundamenti svake priče koja o migracijama dolazi od medija, civilnog sektora ili institucija, kako bi se očuvalo dostojanstvo ljudi o kojima se govori.



Dokument „**Strateške preporuke za komuniciranje sadržaja o migracijama u javnom prostoru**“ izrađen je 2025/2026. godine u okviru projekta „**Jačanje upravljanja migracijama, azilom i procesima povratka u Zapadnom Balkanu**“, koji **Hilfswerk International** implementira u saradnji sa Zajedničkom koordinacijom platformom (**JCP**). **Projekat finansiraju Fond za azil, migracije i integraciju (AMIF) i Savezno ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Austrije.**





 Federal Ministry
Republic of Austria
Interior

 JOINT
COORDINATION
PLATFORM



Projekat: Jačanje upravljanja migracijama, azilom i procesima povratka na Zapadnom Balkanu

This project is co-financed by the Asylum, Migration and Integration Fund (AMIF) and the Austrian Federal Ministry of the Interior