

STRATEŠKE PREPORUKE ZA KOMUNICIRANJE SADRŽAJA O MIGRACIJAMA U JAVNOM PROSTORU

**KOMUNIKACIJA O MIGRACIJAMA
NA ZAPADNOM BALKANU – ANALIZA, PREGLED I PREPORUKE**



 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

Definicije važnih pojmova

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 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“.

Migracije kao savremeni izazov i odgovornost

Pojam i definicija

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

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, najmanje 12 mjeseci.



Zapadni Balkan zauzima važnu geostratešku poziciju kao tranzitna ruta za migracijske tokove prema EU. Kompleksnost migracijskih izazova u regiji zahtijeva usklađenu regionalnu saradnju i efikasnu komunikaciju, jer su one neophodne za održivo upravljanje migracijama i zaštitu svih uključenih.

Migracije predstavljaju jedan od najsloženijih 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 migracijskim tokovima, kao i za zaštitu prava i dostojanstva svih osoba uključenih u migracije.



Izazovi zemalja Zapadnog Balkana u komuniciranju sadržaja o migracijama

Zemlje Zapadnog Balkana imaju specifičnu ulogu tranzitne i sve češće destinacijske regije. Iako je tzv. zapadnobalkanska ruta formalno zatvorena 2016., migracije kroz region nisu prestale - promijenila se njihova struktura. One danas uključuju i cjelokupne porodice, žene, djecu i druge pripadnike ranjivih kategorija, a ne samo pojedince.

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.

Uzrok tome mogu biti i jednako slični

izazovi koje zemlje regiona dijele i u kontekstu upravljanja migracijama, što se odnosi na:

- *otežano upravljanje granicama i azilnim sistemima usljed nedostatka ljudskih resursa*
- *poteškoća u razumijevanju širokog koncepta koji obuhvata zaštitu ljudskih prava*
- *poteškoća i pojava u lokalnim zajednicama koje se dešavaju usljed integracije stranaca u sistem*
- *nedovoljne koordinacije između institucija*

Zašto su komunikacijske preporuke važne?

- smanjuju širenje dezinformacija i panike
- jačaju povjerenje građana u institucije
- podržavaju društvenu koheziju
- štite dostojanstvo migranata

Ključni problemi u komunikaciji (realnost na terenu)

- spora ili neblagovremena
- reaktivna (izvještavanja tek nakon krize)
- neusklađena između institucija koje se bave istom problematikom

Kao rezultat navedenog, javljaju se sljedeće posljedice:

- poslone su kontradiktorne ili različite poruke
- pad povjerenja građana u institucije
- ostavljen prostor za kreiranje dezinformacija

Način na koji se o migracijama govori u javnom prostoru postaje ključan faktor formiranja stavova i pogleda društva o ovoj važnoj temi.

Medijsko komuniciranje:

Senzacionalizam naspram etičkog izvještavanja

Mediji, sa druge strane, imaju jednako značajnu ulogu u kreiranju narativa stanovništva o migracijskim pitanjima pri čemu često koriste dramatične naslove („kriza“, „invazija“), pojednostavljuju kompleksne procese migracija i sigurnosti, zanemarujući ljudsku dimenziju.

Zbog nedostatka informacija ili neblagovremene komunikacije između predstavnika medija i institucija, novinari često koriste neprovjerene izvore informacija u izvještavanju ili interpretiraju pojavnosti u migracijama bez opisa ili prikaza cjelokupnog konteksta.

Posljedice ovakve komunikacije mogu da izazovu:

Za migrante:

- *stigmatizaciju i diskriminaciju sa kojima se susreću*
- *otežanu integraciju u novo područje ili sistem*
- *povećanu ranjivost, odnosno izloženost negativnim situacijama*

Za društvo:

- *širenje straha, predrasuda i stereotipa*
- *polarizaciju zajednice prema fenomenu o kojem je riječ*

Za institucije:

- *gubitak kredibiliteta i povjerenja građana*
- *slabljenje saradnje na unutarsektorskom i međusektorskom nivou*
- *smanjenje efikasnosti politika i poduzetih mjera*

Zajednički narativi i najčešći problemi u komunikaciji

- **Senzacionalističko izvještavanje:**

Mediji često koriste naslove koji privlače pažnju isticanjem pojmova poput „kriza“, „invazija“ ili „najezda“ vezanih za temu migracija. Takav pristup ne samo da ne odražava uvijek realnu situaciju kada je riječ o broju i statističkim pokazateljima u migracijama, već doprinosi izazivanju ili dodatnom podizanju panike i straha kod lokalnog stanovništva.

- **Netačne i nepotpune informacije:**

Zbog motiva za postizanje brzine u izvještavanju o temi migracija i nedostatka provjere izvora, nerijetko dolazi do širenja netačnih podataka o migrantima, broju ljudi ili događaja, što dodatno utiče na kredibilitet i otežava razumijevanje stvarnog konteksta migracija.

- **Diskriminatorni i stigmatizirajući jezik:**

U nekim izvještajima, situacije se generaliziraju na sve osobe u migracijama – svi migranti se predstavljaju kao sigurnosna prijetnja ili problem, dok se, sa druge strane nedovoljno ističu pozitivni primjeri legalnih migracijskih tokova i uspješnih primjera integracije migranata u sistem što je rezultat kvalitetnog rada institucija i drugih uključenih aktera. Ovakvi postupci predispozicija su za pojavu fenomena dehumanizacije koji povećava rizik od socijalne isključenosti i diskriminacije.

- **Nedosljednost u porukama:**

Brojnost ključnih aktera i institucija koje se bave ovim pitanjem zbog njegove kompleksnosti, ponekad rezultira slanjem kontradiktornih informacija, što zbunjuje građane i otežava praćenje politike u oblasti migracija. Ovakva neusklađenost slabi vjerodostojnost u komunikaciji i otežava međuinstitucionalnu saradnju.

- **Nedovoljno uključivanje migranata i njihovih organizacija:**

Glas migranata i organizacija koje ih podržavaju je često minimalan i marginaliziran, što rezultira jednosmjernom komunikacijom bez dovoljno prostora za prikaz raznovrsnih iskustava i potreba.

Zaključci sa radionica i preporuke za unaprjeđenje

Uspješna realizacija obuka i regionalnih radionica koje su okupile predstavnike institucija, medija i nevladinog sektora u sklopu projekta „Jačanje upravljanja migracijama, azilom i procesima povratka na Zapadnom Balkanu“ rezultirala je usvajanjem zaključaka i potvrdila potrebu za:

- **Jačanjem koordinacije i dosljednosti:**

Institucije moraju uskladiti svoje komunikacijske poruke kako bi javnost dobila jasnu, pravovremenu i pouzdanu informaciju u za to predviđenom roku.

- **Edukacijom medijskih radnika:**

Potrebno je poticati kontinuirano obrazovanje i nadogradnju znanja i vještina o etičkom izvještavanju, razumijevanju migracionih fenomena i ljudskih prava kako bi se ublažila pojava sve zastupljenijeg senzacionalizma i netačnosti u izvještavanju.

- **Promocijom inkluzivnih narativa:**

U komunikaciju je neophodno uključiti glasove migranata i predstavnika civilnog društva kako bi se osigurala dovoljna zastupljenost, 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 pripadnika ranjivih kategorija društva, kao i poticanje regionalne saradnje.

Ključne preporuke

Za institucije:

- *Uspostaviti jasne komunikacijske protokole koji definišu odgovorne osobe, tokove informacija i standarde za kriznu komunikaciju.*
- *Osigurati kontinuiranu obuku za glasnogovornike i druge službenike u komunikacijskom sektoru o temama koje će uključiti ljudska prava i etiku u izvještavanju.*
- *Razvijati koordiniranost u slanju važnih poruka između različitih nivoa vlasti i institucija kako bi se spriječila konfuzija i kontradiktornost u javnom istupanju.*
- *Jačati transparentnost i proaktivan pristup u komunikaciji s medijima i javnošću, posebno u trenucima povećanog interesa ili pojave kriznih situacija.*
- *Uključiti profesionalne komunikacijske stručnjake u proces donošenja odluka te kreiranja strateške komunikacije prema svim ciljnim skupinama.*

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.*

Dodatni komunikacijski izazov

Jedan od ključnih komunikacijskih izazova u zemljama ZB ogleda se u tendenciji da se migracijske teme obrađuju kroz polarizirane narative.

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 migracijama, posebno kada su potkrijepljeni vizualnim sadržajem koji naglašava i bez cenzure prikazuje 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 - izazove koje migracije nose za institucije, lokalne zajednice i same migrante.

Iako ovakvi pristupi proizilaze iz namjere da se pitanje migracija usmjeri na kontekst ljudskih prava, ne doprinose adekvatno dubljem razumijevanju kompleksnosti migracijskih tokova, pravnih okvira i međusobne odgovornosti u cjelokupnom procesu.

Ključni praktični izazovi

Institucionalni izazovi

- nedovoljno vođenih obuka za službenike
- politička instrumentalizacija migracija
- nedostatak strateškog komuniciranja
- slaba međuinstitucionalna koordinacija

Medijski izazovi

- senzacionalizam u izvještavanju
- nedostatak vremena i resursa za provjeru informacija
- etičke dileme
- nedovoljna edukacija novinara

Za odgovornu i stratešku komunikaciju o migracijama ključno je promovirati uravnotežen pristup - onaj koji priznaje postojanje izazova i problematike u procesima upravljanja migracijama ali i mogućnosti koje naglašavaju ljudska prava, institucionalne kapacitete, izbjegavaju dramaturgiju, ne negirajući složenost stvarnosti i kompleksnost teme migracija.

Pravni i etički okvir

Migracije se ne mogu posmatrati bez osvrta na ljudska prava, pri čemu ključni međunarodni standardi uključuju:

- *Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima*
- *Konvenciju o pravima djeteta*
- *Ženevsku konvenciju o izbjeglicama*
- *Evropsku konvenciju o ljudskim pravima*

Osnovni princip ovog pristupa jeste da svaka osoba, bez obzira na status, ima zagarantovana prava i dostojanstvo.

Etički principi komunikacije i novinarstva

- *tačnost i provjera informacija*
- *nepristrasnost*
- *poštivanje dostojanstva*
- *odgovornost prema javnosti*
- *transparentnost*



Terminologija: zašto su riječi važne

Način na koji govorimo o migracijama ili ljudima u migracijskom procesu, uveliko oblikuje percepciju posmatrača. Razumijevanje osnovnih pojmova je ključno,

pri čemu je važno znati razlikovati značenje termina poput: **migrant, izbjeglica, tražitelj azila, ekonomski migrant** i mnogih drugih što zahtijeva nadogradnju znanja i vještina.

PRECIZAN JEZIK = ODGOVORNA KOMUNIKACIJA

Smjernice za sprječavanje govora mržnje

Preporučuje se izbjegavanje senzacionalističkih naslova i „clickbait” forme koje pogoršavaju negativne stereotipe.

Ne citirati izjave koje sadrže govor mržnje bez prikaza cjelokupnog konteksta i osude.

Ondje gdje je moguće, obavezno uključiti više stajališta i perspektiva – glas institucija, migranata, organizacija civilnog društva i eksperata za ljudska prava.

Implementacija: kako pretvoriti preporuke u praksu

Za uspješnu primjenu preporuka potrebno je:

- *politička volja*
- *jasna odgovornost*
- *kontinuirana edukacija*
- *međusektorska saradnja*

Ključni alati:

- *treninzi*
- *smjernice*
- *monitoring medija*
- *evaluacija efekata*

Dobre prakse (šta funkcionije)

Primjeri iz regiona i svijeta pokazuju da:

- *proaktivna komunikacija gradi povjerenje*
- *lične priče smanjuju predrasude*
- *saradnja sektora daje najbolje rezultate*

Posebno uspješne su kampanje koje:

- *humaniziraju migracije*
- *daju glas i migrantima*
- *koriste vizualne i emotivne narative*

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.

U svakoj komunikaciji o migracijama ne smije se zaboraviti da je riječ prvenstveno 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 koordinacijskom platformom (JCP). Projekat finansiraju **Fond za azil, migracije i integraciju (AMIF) i Savezno ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Austrije**.

**CJELOKUPAN DOKUMENT STRATEŠKIH
PREPORUKA ZA KOMUNICIRANJE POTRAŽITE NA**

