

Trygge digitale rom

- moderering av sosiale medier



En veileder for deg som bidrar i
frivilligheten, organisasjonslivet,
lag og foreninger



Oslo

Innhold

Innledning	3
Grader av ytringer: Fordomspyramiden	4
Moderering	
Hva vil det si å moderere?	7
Tips og råd til moderering	8
Moderering og ytringer	10
Straffbare ytringer	
Når er en ytring straffbar?	12
Er ytringen hatefull?	13
Hvordan håndterer vi ytringene?	14
Slik fungerer verktøyene for moderering	
Facebook	17
Slik stenger du for kommentarer/åpner igjen	17
Slik skjuler eller sletter du kommentarer	18
Slik blokkerer du en konto	18
Meta innholdsmoderering og banneordfilter	19
Betalte annonser og moderering	20
Instagram	20
Slik sletter du kommentarer	20
Slik stenger du et kommentarfelt	20
Forslag til faste formuleringer	21
Nyttige ressurser	22

Innledning

Gjennom prosjektet Ytringskultur på nett (finansiert av [Gjensidigestiftelsen](#)) ønsker Oslo kommune å bidra til en bedre ytringskultur på sosiale medier. Denne veilederen er for deg som jobber aktivt med sosiale medier i frivillighet, organisasjonslivet, lag og foreninger. Vi ønsker å tilby kompetanse, tips og råd til hvordan dere kan moderere kommentarfelt og samtidig tilrettelegge for en trygg ytringskultur med et bredt meningsmangfold. Oslo kommunes sentrale handlingsplan [Ord betyr noe – Handlingsplan mot hatefulle ytringer og holdninger](#) sier blant annet:

«Alle som bor i Oslo har et ansvar for å forebygge og begrense hatefulle ytringer og holdninger (...)»

Hvordan kan vi ivareta meningsmangfoldet og samtidig sette grenser? Hva må til for at flere tør å si sin mening?

Veilederen er utarbeidet av Oslo kommune i samarbeid med NRK og STL Oslo (Samarbeidsrådet for tros- og livssynssamfunn) med innspill fra samarbeidspartnere.

Lykke til med modereringen!

Grader av ytringer – Fordomspyramiden

(Norges institusjon for menneskerettigheter)

En undersøkelse fra [Medietilsynet](#) (2022) viser at en av fire unge sier at de har opplevd hatprat på nett. I en rapport fra Norges Institutt for menneskerettigheter (NIM) oppgir 81 % av de som har sett hets at de har sett det på sosiale medier.

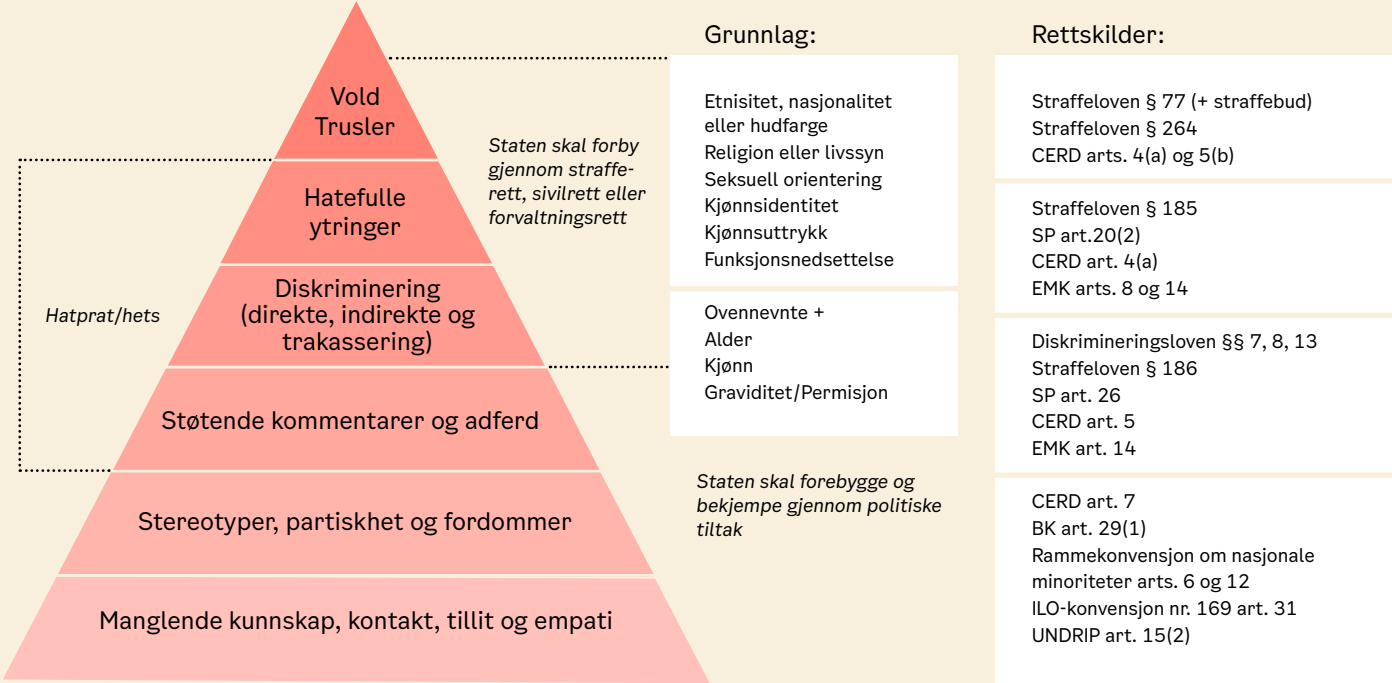
I samme undersøkelse har NIM nivå delt ytringer i en pyramide. Denne kan gi oss en nyttig oversikt over ulike nivåer av ytringer. Bruk gjerne litt tid i din organisasjon til å reflektere med utgangspunkt i pyramiden:

I hvilken del av pyramiden opplever dere flest kommentarer?

Selv om de fleste kommentarene på nett faller innunder ytringsfriheten ønsker vi å bidra til refleksjon om hvordan vi snakker med hverandre på sosiale medier.

God moderering er forebyggende. Måten dere møter respektløse eller fordomsfulle kommentarer på kan avverge at tonen blir stadig hardere. Vårt mål er at flere skal kunne delta og føle seg trygge i kommentarfeltene vi modererer.

Vi vet at nettdebattanter som utsetter andre for hets har angret på uttalelser når de har blitt konfrontert med dem (Nadim et al.2021).



Kilde: NIM – Stillhet i møte med hets (2023)

Moderering

Hva vil det si å moderere?

Alle organisasjoner som er på sosiale medier vil motta tilbakemeldinger i form av likes, spørsmål og kommentarer. Moderering innebærer å svare på spørsmål og gi tilbakemeldinger. Den/de som administrerer har ansvar for å håndtere innholdet og skape et trygt kommentarfelt.

For å være forberedt på oppgaven er det lurt å lage en plan. Hvilke oppgaver legges til hvilken rolle i organisasjonen? Hvordan ønsker dere å svare på spørsmål og kritikk? Hvem kan kontaktes hvis en moderator er usikker på hvordan noe skal besvares, eller om en kommentar kan forbli synlig?

Lag en plan som gjør det enklere for den som sitter med moderator-jobben å ta gode og raske vurderinger på vegne av organisasjonen:

- › Det kan være lurt å beskrive hvilket innhold dere ikke vil ha og opplyse om retningslinjene for kommentering i «om»-delen av profilsiden. Denne informasjonen bør være åpent tilgjengelig for publikum, og den er også nyttig å henvise til i modereringsarbeidet.
- › Pass på å svare som organisasjonens side og ikke din personlige profil når du kommenterer/liket på vegne av organisasjonen, og svar ut fra prinsippene dere har blitt enige om.

Tips og råd til moderering

Vær synlig i kommentarfeltene

Moderering handler om mer enn å slette kommentarer.

Å svare på hyggelige kommentarer er like viktig som å svare på de kritiske og stygge. Hyggelige samtaler forebygger hatprat, skaper en hyggelig tone og bygger relasjoner. Gode relasjoner skaper støttespillere og gir pågangsmot til å stå i de vanskelige samtalene.

Unngå ironi, sarkasme, fremmedord og egne følelsesutbrudd

Kommunikasjon er vanskelig, men bli lettere når vi er tydelige og konkrete. Skjulte eller underliggende budskap er ofte vanskelig å forstå. Si heller hva dere mener.

Identifisering og personsensitiv informasjon

Pass på at kommentarer ikke identifiserer enkeltpersoner uten deres samtykke. Noen kan med viten og vilje legge ut navnet på noen som er mistenkt i en kriminalsak, mens andre kan publisere personsensitiv informasjon i beste mening.

Dette kan for eksempel være en mor som deler sønnens sykdomshistorie. Selv om hun ikke oppgir navn, vil sønnen være lett å identifisere – og han har ikke samtykket til å få personlig informasjon lagt ut på nett. Kommentarer som dette, og publisering av andre personsensitive opplysninger (legejournaler, NAV-papirer m.m), bør slettes.

Hjelp folk til å holde seg til saken de diskuterer

Ikke vær redd for å slette kommentarer som handler om noe annet enn posten. Oppfordre folk til å fokusere på temaet dersom det glir ut i personangrep.

Kunnskap er alltid positivt både i poster og kommentarfelt. Om den du svarer ikke selv er mottakelig for kunnskapen, kan det være nyttig for andre.

Følg med på kommentarfeltet helt fra du publiserer

Ikke legg ut en post hvis du ikke har tid til å følge med på kommentarfeltet. Det er lettere å sette tonen fra start, enn å rydde i ettertid i et kommentarfelt som har høy aktivitet.

Dersom du vet at noe du skal poste kan føre til stor aktivitet i kommentarfeltet, kan det være lurt å lage en plan i forkant. Hvilke spørsmål er det sannsynlig at kommer? Når bør saken publiseres?

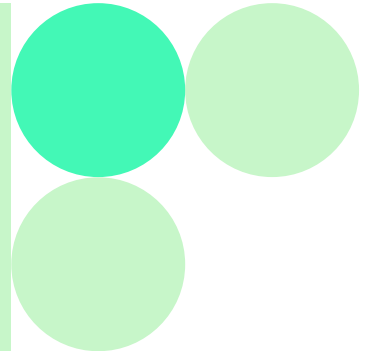
Hvis du må legge ut viktig informasjon, men ikke har tid til å følge med eller svare, kan det være lurt å stenge kommentarfeltet fra start av.

Skjule, slette eller blokkere?

Den enkleste løsningen for å fjerne kommentarer vi ikke vil ha, vil ofte være å skjule innholdet. Ved å skjule kommentarer vil ikke avsenderen se at innholdet er fjernet, og kommentaren vil være synlig for avsender og avsenders venner på Facebook. Å skjule kommentarer kan være en god løsning dersom kommentarene ikke direkte bryter retningslinjene for siden, men er forstyrrende eller avsporende.

Ved å slette kommentarer setter man en tydelig grense for hvilket innhold man ikke vil ha, men enkelte kan reagere negativt på å få sin kommentar slettet. Det kan da være lurt å forklare hvorfor kommentaren er slettet.

Slett kommentarer og blokker kontoer som bare er inne på siden for å drive med reklame eller svindelforsøk. De er lette å kjenne igjen ved at de ofte poster den samme kommentaren i mange kommentarfelt på kort tid.



Moderering og ytringer

Legg til rette for en trygg ytringskultur.

Tydelige rammer for hva som er greit å skrive på siden vil gjøre det tryggere for flere å si sin mening. Mange glemmer at de snakker med andre ekte mennesker når de møter noen de er uenige med på nettet.

Det er helt greit å minne om at friheten til å ytre seg også medfører ytringsansvar, som for eksempel å være uenige uten å bruke kallenavn eller negative karakteristikker av typen «er du helt teit», «dere må jo være idioter» eller «dustene i kommunen». Gå inn og si ifra dersom tonen blir ugrei i et kommentarfelt.

Hvordan håndtere uakseptable ytringer?

Å slette eller skjule kommentarer er noen ganger nødvendig, men kan også øke konfliktnivået. Uenighet eller kritikk er ikke skadelig i seg selv. Vis forståelse, takk for innspillet og forklar hvorfor ting er som de er.

Hatytringer, sjikane, aldersdiskriminering eller trusler er uakseptable. Om de rammer en navngitt person eller definert gruppe, må dere vurdere politianmeldelse. Vurder også å kontakte personen i kommentarfeltet som blir utsatt for ytringen. Dokumenter dette ved å samle inn dokumentasjon som skjermdumper og lignende (se kapittelet om straffbare ytringer).

Ved generell misnøye rettet mot for eksempel politikere, kommune eller stat, kan dere være tydelige på at dere ikke ønsker dette innholdet i kommentarfeltet, og at nye kommentarer i samme tone vil bli slettet. Dette kan også gjelde ved publisering av konspirasjonsteorier og feilinformasjon. I slike tilfeller vil svaret også vise andre i kommentarfeltet at dere tar ansvar og har en tydelig håndtering av samtalene. Det skaper tillit og trygghet.

Steng kommentarfeltet hvis det kommer ut av kontroll

Det er bedre å stenge kommentarfeltet enn å la de stygge kommentarene flomme over. Forklar hvorfor dere stenger. (Se eksempel senere i veilederen).

Meldinger i innboks

I tillegg til kommentarfeltene kan det komme harde ytringer i innboksen. Som organisasjon bør dere vurdere hvordan dere skal håndtere dette. Drøft med andre før du eventuelt responderer. Dersom ytringene fremstår som truende eller skremmende, bør anmeldelse vurderes.

Straffbare ytringer

Når er en ytring straffbar?

I utgangspunktet har alle lov til å si nesten hva som helst om hvilket som helst tema, uten å risikere straff. Dette er fordi både Grunnloven og internasjonale menneskerettigheter slår fast at vi alle har [ytringsfrihet](#), og at det skal svært mye til for å gripe inn i denne retten.

Mange ytringer kan derfor være både krenkende, falske, respektløse og sårende uten å være straffbare. Noen ytringer er likevel straffbare.

For deg som moderator kan det være nyttig å vite om straffbare ytringer.

Hatefulle ytringer

En av de viktigste bestemmelsene om straffbare ytringer er [straffeloven § 185](#) om hatefulle ytringer.

Denne bestemmelsen gjelder bare offentlige ytringer. En ytring er offentlig når den blir delt med mer enn 20–30 personer. Det betyr at de aller fleste ytringer som deles på sosiale medier vil være offentlige. Direktemeldinger fra en person til en annen vil ikke være offentlig og omfattes derfor ikke av bestemmelsen, uansett hvor grov den er.

Straffeloven § 185 gjelder bare ytringer om visse grupper. Bestemmelsen gjelder bare hatefulle ytringer mot noen på grunn av deres:

- › Hudfarge/etnisitet
- › Religion/livssyn
- › Seksuell orientering
- › Kjønnsuttrykk/kjønnsidentitet
- › Nedsatt funksjonsevne

Det er også viktig å være oppmerksom på at det bare er personer som er vernet av denne bestemmelsen, ikke for eksempel religioner, ideologier, institusjoner eller nasjoner. Det betyr for eksempel at det er lov å si noe hatefullt om Islam eller skeiv politikk, men ikke om muslimer eller skeive.

Terskelen for hva som er straffbart er svært høy når ytringen kommer som en del av en politisk debatt. Dersom man skjeller ut en tilfeldig enkeltperson er terskelen lavere. Det å oppfordre til eller støtte vold mot de vernede gruppene vil lett rammes av bestemmelsen. Det samme vil ytringer som angriper noens menneskeverd. Det å sammenlikne de aktuelle gruppene med skadedyr som rotter og kakerlakker, er eksempler på å angripe noens menneskeverd.

Er ytringen hatefull?

For å ta stilling til om en ytring rammes av bestemmelsen om hatefulle ytringer, må den tolkes.

Det avgjørende vil være hvordan en person vil oppfatte ytringen i den situasjonen den er fremsatt. Det er ikke avgjørende hva avsenderen mener med ytringen eller hvordan den som blir utsatt for den tolker den.

Et eksempel kan være at noen poster en rasistisk kommentar rettet mot en person i kommentarfeltet til en nettavis i forbindelse med en innvandringsdebatt. Det avgjørende blir å vurdere hvordan de som ser eller bidrar i debatten vil tolke denne offentlige ytringen. Selv om personen som kommentaren handler om ikke ønsker å anmelde, og avsenderen mener hen ikke er rasistisk, må du som moderator gjøre en selvstendig vurdering. Hvordan vil de andre som ser eller deltar i debatten tolke denne offentlige ytringen?



Det finnes også andre bestemmelser som avgjør om en ytring straffbar. Det er for eksempel forbudt å true noen ([straffeloven § 263](#)), oppfordre andre til straffbare handlinger ([straffeloven § 183](#)), og hensynsløs adferd kan være straffbar ([straffeloven § 266](#)). Det kan også være straffbart å offentliggjøre private opplysninger om andre ([straffeloven § 267 om krenkelse av privatlivets fred](#)) og å dele krenkende bilder av andre ([straffeloven § 267a om deling av krenkende bilder mv.](#)). Seksuelt krenkende ytringer kan også være straffbare ([straffeloven § 298 om seksuelt krenkende atferd offentlig eller uten samtykke](#)).



Foto: Ron Lach/pexels.com

Hvordan håndterer vi ytringene?

Som moderator kan du møte på ytringer som både er straffbare, i «gråsonen» eller sterkt negative. Det er viktig at deres organisasjon blir enige om noen rutiner for håndtering av ytringer som kan være/er straffbare:

- ♦ Sørg for å dokumentere ytringer ved å ta skjermdump eller bilde.
- ♦ Dersom ytringene åpenbart bryter norsk lov, bør de anmeldes.
- ♦ Politiet har opprettet en egen tipsportal. Her får du veiledning om hva slags dokumentasjon politiet ønsker. På bakgrunn av dette vurderer politiet om det skal opprettes en straffesak.
- ♦ På QR-koden nederst til høyre finner du informasjon fra politiet om hvordan du kan gå frem eller motta råd og veiledning.
- ♦ Den/de som modererer kan selv bli personlig rammet av hatytringer. Snakk om hva organisasjonen kan gjøre for å støtte og beskytte. Legg for eksempel inn Sosiale medier/moderering som fast punkt på styre- eller stabsmøter.

Her finner du
[politiets tipsportal](#)



Her finner du [råd og veiledning fra politiet](#)



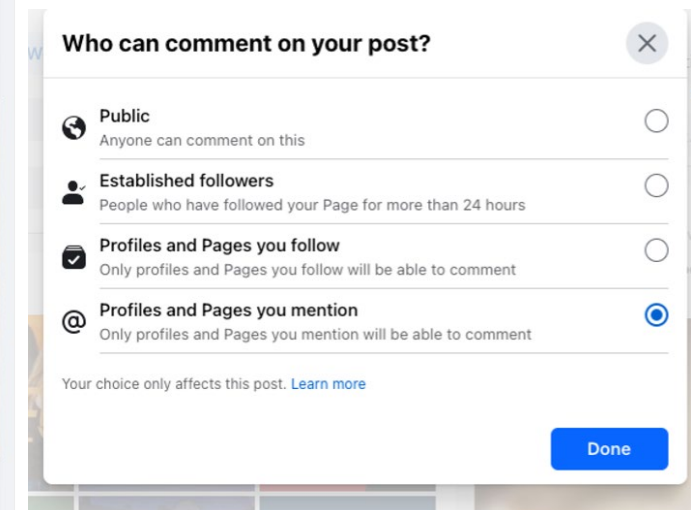
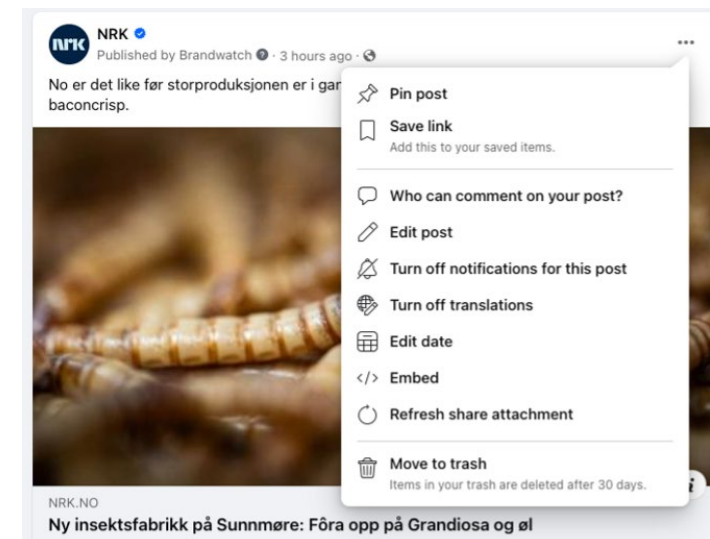
Slik fungerer verktøyene for moderering

Foto: Kenny Eliason/unsplash.com

FACEBOOK

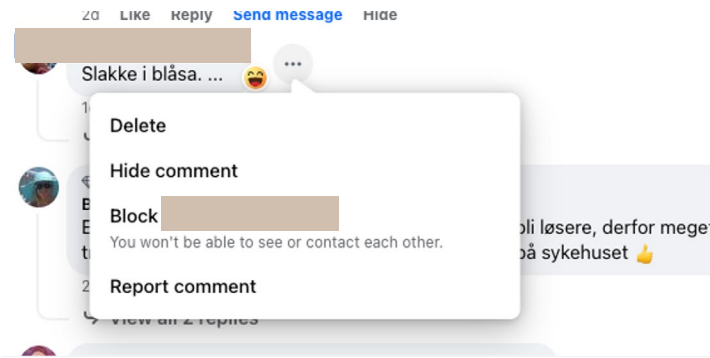
Slik stenger du for kommentarer/åpner igjen

- › Finn posten du ønsker å stenge kommentarfeltet under.
- › Velg de tre prikkene øverst til høyre i posten.
- › Velg «Hvem kan kommentere innlegg mitt?»
- › Endre innstillingene til «Profil og sider du nevner».
- › Klikk «Ferdig».
- › Legg inn en kommentar som forklarer hvorfor kommentarfeltet er stengt.



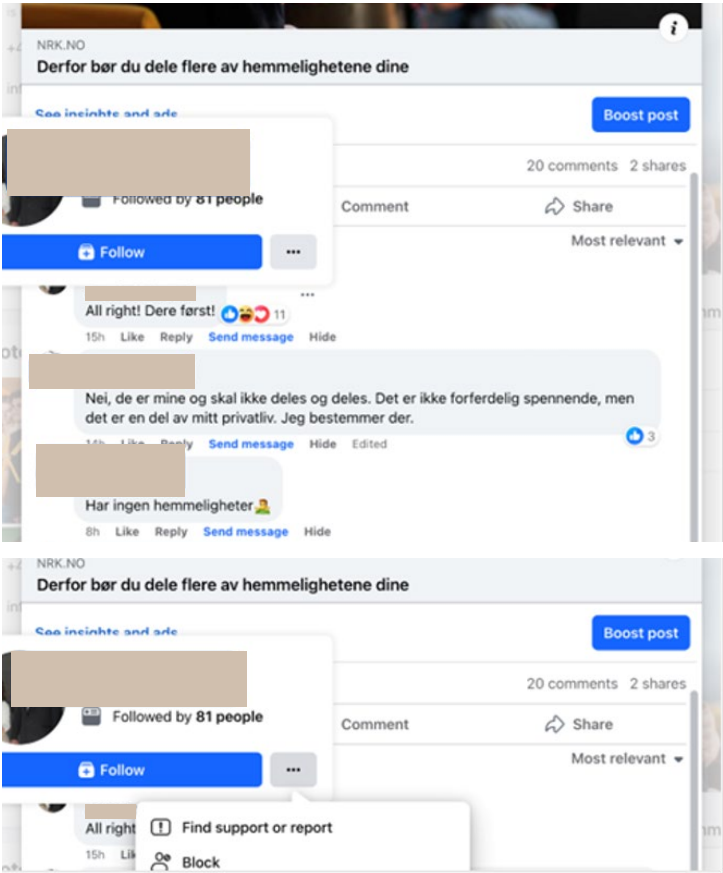
Slik skjuler eller sletter du kommentarer

- Før musepekeren over kommentaren du ønsker å slette.
- Trykk på de tre prikkene og velg skjul eller slett.



Slik blokkerer du en konto

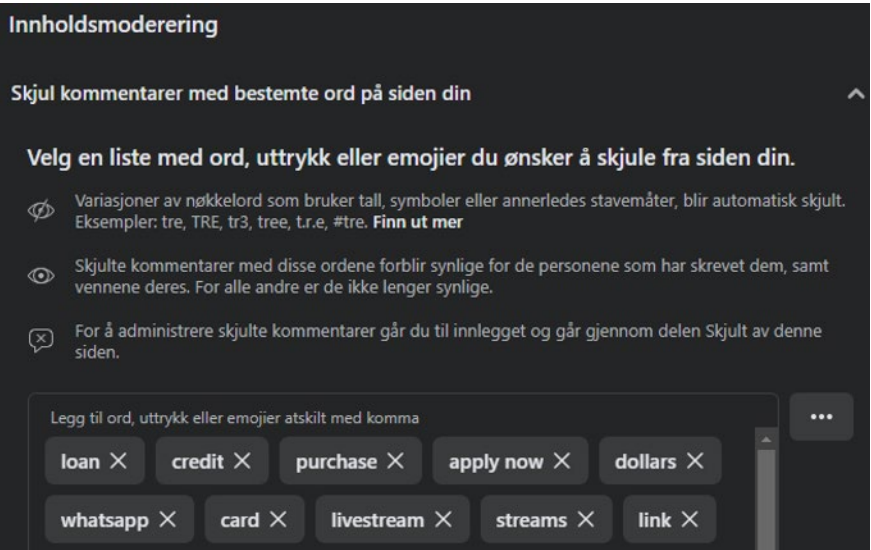
- Før musepekeren over navnet på kontoen, og trykk på de tre prikkene.
- Trykk på blokker. Brukeren kan ikke kommentere på siden lenger. (Det bør være en høy terskel for å blokkere en bruker dersom det ikke er en bot som bare sprer spam. Gi gjerne flere advarsler og informasjon om retningslinjer for kommentering før dere vurderer å blokkere noen.)
- Det er mulig å «av-blokkere» kontoer igjen.



Meta innholdsmoderering og banneordfilter

- Facebook har noen nyttige funksjoner som kan gjøre modereringsjobben litt enklere: Innholdsmoderering, banneordfilter og restriksjoner for land og/eller alder. Man finner disse under innstillinger • offentlige innlegg.

- Innholdsmoderatoren fungerer ved at man selv legger inn uønskede ord eller uttrykk, og så vil disse automatisk bli skjult fra siden dersom noen bruker disse ordene i kommentarer.



- I tillegg til funksjonene nevnt over har man her også mulighet til å velge hvilke land siden skal vises og ikke vises til, og velge en aldersgrense for siden.



Betalte annonser og moderering:

Gjennom Facebook kan man betale for annonser som vil gjøre innholdet synlig for flere. Her er det viktig å være oppmerksom på at man ikke alltid vil få varsler om nye kommentarer. Det er derfor viktig at du benytter [Meta Business Suite](#) for å holde oversikt over kommentarer og moderering.

Her finner du [Facebooks hjelpeside for moderering](#).

INSTAGRAM

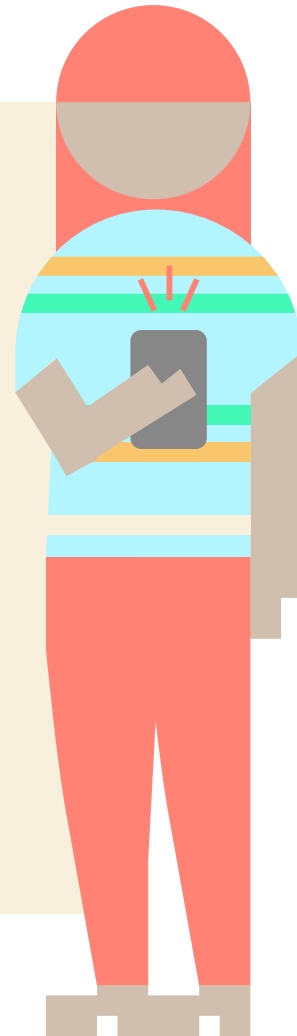
Slik sletter du kommentarer

- › Før musepekeren over kommentaren til du får opp de tre prikkene.
- › Velg «slett kommentar» eller «skjul kommentar».

Slik stenger du et kommentarfelt

- › Trykk på de tre prikkene ved siden av innlegget.
- › Velg «slå av kommentarer».
- › Alle tidligere kommentarer på innlegget blir nå skjult, fram til du velger å slå kommentarfeltet på igjen.

Her finner du [Instagrams hjelpeside for moderering](#).



Forslag til faste formuleringer

Det kan være lurt å lage seg noen faste formuleringer man kan bruke når det oppstår utfordringer i kommentarfeltene. Vi har laget noen eksempler i denne manualen, som dere kan tilpasse til deres side.

«Hei, dere. I kommentarfeltet i saker med dette temaet blir frontene fort steile og temperaturen høy. Vi vil minne om at personangrep ikke tolereres og at alle kommentarer modereres strengt etter våre retningslinjer.»

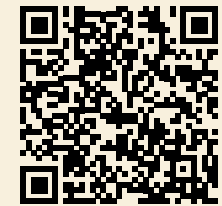
En annen formulering kan være:

«Hei! I kommentarfeltet til denne saken har det kommet så mange hatefulle ytringer og nedsettende bemerkninger at vi dessverre ser oss nødt til å stenge kommentarfeltet.»

... eller:

«Hei! I kommentarfeltet til denne saken har det kommet så mange hatefulle ytringer og nedsettende bemerkninger at vi dessverre ser oss nødt til å stenge kommentarfeltet gjennom natten. Vi åpner kommentarfeltet igjen når vi har moderator på plass klokka xx.»

Her finner du [NRKs retningslinjer for kommentarfeltene](#)



Her finner du [Oslo kommunes retningslinjer for kommentarfeltene](#)



Nyttige ressurser

[Trygg by](#)

[Ord betyr noe – Handlingsplan mot hatefulle ytringer \(Oslo kommune\)](#)

[Medietilsynet – En av fire unge har opplevd hatprat på nett](#)

[NIM – Stillhet i møte med hets \(2023\)](#)

[NIM – Hvorfor er ytringsfrihet viktig og hvor går grensen for hva som er en hatefull ytring?](#)

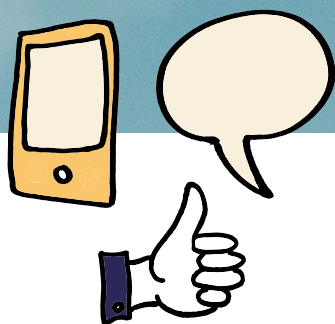
[Tipsportal \(Politiet\)](#)

[Ressursside hat, ytringer og trusler \(Politiet\)](#)

[Frivillig.no om sosiale medier](#)

[Rasismeveileder](#)





www.oslo.kommune.no

