

Comment faire face aux commentaires négatifs ou antagonistes

Si un utilisateur publie des commentaires négatifs, ceux-ci doivent être traités avec prudence, mais pas supprimés. Si un forum ne contient que des commentaires positifs, une véritable discussion n'est pas ce que nous essayons d'obtenir. Le modérateur doit surveiller les commentaires négatifs/non constructifs, mais ne doit pas agir à moins qu'ils ne menacent de dominer toute la conversation, dans quel cas vous devez examiner pourquoi les gens sont si critiques.

Si les commentaires négatifs sont inexacts, il est important d'ajouter du contenu ou des informations supplémentaires qui permettent de résoudre les inexactitudes ou d'ajouter un autre point de vue. Le modérateur peut également demander à un commentateur négatif de développer son point de vue. Les commentaires antagonistes sont généralement l'habitat des trolls. Ils visent délibérément à faire dérailler la conversation et à empêcher la tenue d'une discussion sérieuse.

Ainsi, en cas de commentaires négatifs ou antagonistes, les modérateurs ont trois options :

1. **Contestation** (cela peut prendre la forme d'une interrogation de l'utilisateur, de la fourniture d'informations/de recherches pour contester ses revendications, ou de l'orientation de l'utilisateur vers les directives de votre communauté)
2. **Ignorer** (qui est une méthode de gérer des conversations car les commentaires non constructifs n'ont pas de visibilité supplémentaire)
3. **Cacher** (Cette mesure doit être appliquée pour les récidivistes, à la discrétion du modérateur, et doit être accompagnée d'un message privé)

Si un utilisateur devient une nuisance sur la page et n'est pas prêt à suivre les directives de votre communauté après avoir reçu des avertissements , pensez à les interdire.

Comment faire face aux commentaires abusifs ou offensants

Les commentaires abusifs comprennent les commentaires offensants, abusifs, obscènes ou discriminatoires, les attaques personnelles et les incitations à la violence. Ils ne doivent en aucun cas être tolérés. Si des commentaires abusifs ou offensants sont faits, le modérateur/la modératrice doit les cacher dès qu'il/elle les voit.

Selon son jugement, le modérateur/la modératrice doit envoyer un message à l'utilisateur et soit l'informer que ce genre de commentaire n'est pas toléré dans cette communauté, soit lui délivrer un carton jaune. Si un utilisateur commet des infractions de manière répétée, ou s'il est évident qu'il est un spammeur, envisagez de le bloquer, mais soyez transparent et cohérent. N'interdisez jamais quelqu'un simplement parce qu'il est critique ou qu'il a une opinion controversée. En cas de doute, évaluez les commentaires par rapport aux directives de votre communauté.

Après avoir interdit un utilisateur, les circonstances peuvent être consignées dans un rapport.

Les **discours de haine**, y compris les attaques personnelles, la discrimination, les préjugés et les abus, doivent être traités avec précaution :

- Les points de vue opposés sous forme de commentaires sur les messages ne sont pas supprimés, sauf s'ils contiennent un "discours de haine" extrême
- Nos modérateurs/modératrices communiquent avec les utilisateurs qui font des commentaires dans un langage toxique (irrespectueux, déraisonnable) pour les encourager à exprimer leurs points de vue de manière positive et respectueuse
- Dans les cas de discours de haine extrême, les commentaires sont cachés ou supprimés, et l'utilisateur est invité à suivre les directives de la communauté et à s'engager respectueusement.

Les utilisateurs qui ignorent les directives et s'engagent de manière persistante dans des discours de haine seront bloqués dans l'intérêt de l'inclusion de la communauté au sens large. Cette mesure est nécessaire pour créer et maintenir une communauté en ligne de confiance où les opinions peuvent être exprimées en toute sécurité.

Comment reconnaître et renforcer les pratiques respectueuses des utilisateurs

Il est tout aussi important de reconnaître que les utilisateurs participent respectueusement à la conversation et respectent les directives de la communauté.

Les modérateurs/modératrices peuvent faire cela en remerciant les utilisateurs pour leurs contributions, en appréciant leurs commentaires (ou leurs réponses) et en donnant ainsi la priorité à ces commentaires dans le fil de discussion, ou en répondant aux utilisateurs de manière positive.

Comment faire face à la polarisation

Il est important de comprendre quand nous faisons face à la polarisation. La polarisation dans sa forme la plus simple est : nous avons raison, ils ont tort. La polarisation est une construction artificielle des identités. Il s'agit de personnes qui sont visées par une communication identitaire étroite pour choisir un camp. Les pousseurs essaient de les attirer vers la polarisation. La définition du problème et de son appropriation n'est pas très claire.

Lorsque nous traitons des situations polarisées, nous avons quatre options :

1. **Changer le public cible.** Les pousseurs présentent d'autres pousseurs en tant qu'ennemis et visent les gens qui se trouvent au milieu. C'est là que la polarisation est recherchée. Il faut donc cibler les gens au milieu pour dépolariiser une situation ;
 - Cela peut consister à ignorer les positions extrêmes et polarisées et à se tourner vers et mettre en évidence les opinions du milieu.
2. **Changer de sujet.** S'éloigner de la construction identitaire choisie par les pousseurs et entamer une conversation sur les préoccupations et les intérêts communs de ceux qui se trouvent au milieu ;
 - Appliquer l'approche par aspiration. Déjà fait avec notre contenu, mais reprenons la conversation sur les problèmes que tous les jeunes rencontrent - le prix du riz, etc.

3. **Changer de position.** N'agissez pas au-dessus des partis, entre les pôles, mais dirigez-vous vers le milieu ;
 - Arrêtez d'essayer de construire des ponts (positionnement au-dessus des pôles) mais plutôt tournez-vous vers une position au milieu (connectée et médiatrice).
4. **Changez de ton.** Il ne s'agit pas de faire du bien ou du mal, ni d'établir des faits. Utilisez un discours méditatif et essayez de vous engager et de vous connecter avec les gens divers que se trouvent au milieu.
 - Les modérateurs/modératrices ne doivent pas faire la morale, ni demander qui est coupable, mais doivent se concentrer sur le développement d'un discours et d'un comportement méditatif en adoptant une approche de modération qui ne porte pas de jugement.

Modération par des équipes représentatives

La modération en ligne des discussions entre utilisateurs sur les plateformes numériques étant un outil important pour stimuler un dialogue inclusif, il est essentiel de s'assurer que les modérateurs/modératrices et les gestionnaires de communauté des plateformes sont également réellement représentatifs des communautés en ligne dans les pays où ils opèrent.

★Exercice : Soyez le modérateur !

Lisez les 3 commentaires ci-dessous, et identifiez votre stratégie de modération (**cacher/ignorer/répondre**). Ensuite, pour chaque commentaire, répondez aux questions suivantes :

- Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser cette technique de modération spécifique?
- Quelle sera, selon vous, la réponse de l'utilisateur à l'usage de cette technique ?
- Auriez-vous pu utiliser une autre technique de modération ? Si oui, comment cela aurait-il modifié la réponse de l'utilisateur ?

Dans une réponse à un article sur les mutilations génitales féminines, les commentaires suivants ont été faits :

- Commentaire 1 : "L'excision fait partie de notre culture et elle le restera à jamais.
- Commentaire 2 : "Je pense que c'est normal, pour éviter que nous ayons trop de salopes et d'infidélité sur terre."

En réponse à un article sur la violence entre partenaires intimes, le commentaire suivant a été fait :

- Commentaire 3 : "Il veut que vous vous amélioriez. Il est le deuxième homme de votre vie après votre père. Alors donne-lui ce qu'il veut".