



United
Nations

**Suprotstavljanje i Suočavanje sa
Govorom Mržnje na Internetu:
Smjernice za kreatore politika i
praktičare**

juli/srpanj 2023

Predgovor

Širom svijeta svjedočimo zabrinjavajućim trendovima rasta govora mržnje koji podstiču ksenofobiju, rasizam, religijsku netoleranciju i mizoginiju. Govor mržnje može imati duboke posljedice po svoje žrtve i društva u cjelini. Nerijetko dovodi do zločina iz mržnje, diskriminacije, pa čak i nasilja. U ekstremnim slučajevima, govor mržnje može djelovati kao indikator rizika i katalizator najtežih zločina, uključujući genocid. Lekcije iz prošlosti, poput holokausta, kao i genocida u Ruandi i Srebrenici to jasno potvrđuju. Neposredno pred holokaust u nacističkoj Njemačkoj, časopisi poput *Der Stürmer* služili su kao oruđe za promociju anti-jevrejskih osjećaja i teorija zavjere, ciljajući na demonizaciju i dehumanizaciju Jevreja u Evropi. U Ruandi je *Radio Télévision Libre des Mille Collines* (RTL) doprinijela širenju mržnje i podsticanju nasilja protiv Tutsija. U mnogim drugim, prošlim i trenutnim, situacijama, mediji mogu postati sredstvo za širenje smrtonosnih narativa.

U današnje vrijeme, društveni mediji predstavljaju još jedno sredstvo za širenje govora mržnje, omogućavajući prenos informacija brže nego ikada prije i dosežući veliki broj ljudi za samo nekoliko sekundi. Mnoge platforme podstiču konzumiranje diskriminatornog sadržaja i širenje mržnje, stvarajući svojevrsne eho komore gdje se takve poruke pojačavaju. Posljedice online govora mržnje nisu samo virtualne; one se manifestiraju kroz stvarne akte nasilja. Primjeri nasilja kreću se od individualnih napada u kojima su počinioci podstaknuti online govorom mržnje prema pojedincima, pa sve do napada širih razmjera usmjernih na dehumanizaciju cijelih populacija na osnovu njihovog identiteta. Nažalost, marginalizovani članovi društva su najčešće žrtve - etničke, religijske, nacionalne ili rasne manjine, izbjeglice i migranti, te osobe drugačije seksualne orijentacije i rodnog identiteta.

Ipak, baš kao što društveni mediji omogućavaju širenje govora mržnje, oni mogu poslužiti i kao oruđe za borbu protiv istog fenomena. Do pozitivnih promjena može doći ukoliko se preusmjere neophodna sredstva i

resursi na bolje razumijevanje specifičnog konteksta, jezika i uticaja online govora mržnje. Nažalost, ulaganja u suzbijanje govora mržnje još uvijek nisu proporcionalna njegovoj rasprostranjenosti i uticaju na internetu. Potrebno je učiniti mnogo više.

Vođen ovom idejom, generalni sekretar je u junu 2019. godine pokrenuo Strategiju i Akcioni plan Ujedinjenih nacija protiv govora mržnje. Moja kancelarija - Kancelarija Ujedinjenih nacija za prevenciju genocida i odgovornost za zaštitu - je globalni kontakt sistem Ujedinjenih nacija za sprovođenje ove strategije koja ima za cilj jačanje napora Ujedinjenih nacija u borbi protiv osnovnih uzroka i pokretača govora mržnje, kao i njenog uticaja na žrtve i društva. U tom kontekstu, moja Kancelarija kooordiniše sveobuhvatne napore sistema za suprotstavljanje i reagovanje na govor mržnje, pružajući podršku terenskim predstavništvima Ujedinjenih nacija, državama članicama i civilnim društvima pri razvijanju specifičnih nacionalnih akcionih planova za suzbijanje i suočavanje sa govorom mržnje.

Upotreba novih tehnologija i uključivanje društvenih medija u borbu protiv govora mržnje na internetu predstavlja jednu od obaveza naznačenih u Strategiji. S tim u vezi, Kancelarija ima dugogodišnju saradnju s tehnološkim kompanijama i društvenim medijima kako bi podstakla politike i pristupe koji se bore protiv govora mržnje na internetu, u skladu sa UN-ovom Strategijom. Od 2020. godine, jednom godišnje organizujemo okrugle stolove sa tehnološkim kompanijama i društvenim medijima kako bismo razgovarali o njihovoj ulozi i odgovornostima u borbi protiv govora mržnje na platformama, a sve u skladu sa međunarodnim standardima ljudskih prava. Ovi okrugli stolovi, organizovani su u saradnji sa *Economic and Social Research Council (ESRC) Human Rights, Big Data and Technology* projektom Univerziteta u Essexu, i članovima Radne grupe Ujedinjenih nacija za borbu protiv govora mržnje, kao i posebnim izvjestiocima i organizacijama civilnog društva koje rade na ovoj temi. Cilj okruglih stolova je pružanje platforme za

unapređivanje dijaloga i preduzimanje konkretnih mjera u borbi protiv govora mržnje na internetu. Takođe, odabran je holistički pristup problemu koji prevazilazi puko uklanjanje problematičnog sadržaja iz javnosti, i to kroz promovisanje pozitivnih narativa, upozoravanje na problematičan sadržaj, umanjivanje opsega širenja objava, suzbijanje neautentičnog koordinisanog ponašanja i drugih oblika širenja dezinformacija.

Ne možemo ignorisati opasnosti govora mržnje na internetu. Svi moramo dijelovati da ga suzbijemo. U suprotnom, prijeti opasnost da će se teško stečeni pomaci u unaprijeđenju jednakosti i sprečavanju diskriminacije biti narušeni od strane onih koji žele da održe ili učvrste vlast po svaku cijenu, često koristeći manipulaciju zarad političke dobiti, kriveći i ciljajući ranjive grupe putem govora mržnje, a sve to uz pomoć novih tehnologija i društvenih mreža. Tehnološke kompanije i društveni mediji igraju ključnu ulogu u suzbijanju ovakvih opasnosti na svojim platformama.

Ovaj dokument sadrži glavne preporuke proistakle iz tri godine dijaloga i rada na temi govora mržnje. Isti je utemeljen na zaključcima sa okruglih stolova. Takođe, zasniva se i na iskustvu koje je UN stekao kroz terenski rad i suočavanje s izazovima koje donosi govor mržnje na nivou pojedinačnih država. Ovo je rezultat saradnje između moje Kancelarije i *ESRC Human Rights, Big Data and Technology projekta* Univerziteta u Essexu. Posebno bih željela da se zahvalim Ahmedu Shaheedu,

zamjeniku direktora, *Essex Human Rights, Big Data and Technology projekta* bivšem specijalnom izvjestiocu Ujedinjenih nacija za slobodu vjeroispovesti ili uvjerenja, na saradnji tokom posljednjih nekoliko godina, koja je rezultirala ovim dokumentom.

Važnost borbe protiv govora mržnje istaknuta je i u Zajedničkoj Agendi Ujedinjenih nacija, navodeći konkretne inicijative koje se nadovezuju na UN Strategiju i Akcioni plan. Ovaj vodič, namijenjen kompanijama iz oblasti tehnologije i društvenih medija, proizilazi iz prethodnih napora kao što je *Globalna konferencija ministara obrazovanja o rješavanju govora mržnje kroz obrazovanje* održana 2021. godine, koja je informisala dokument iz 2023. godine, *Suzbijanje govora mržnje kroz obrazovanje: vodič za donosiocle odluka*. Takođe, ovaj vodič se temelji na Strateškom dokumentu iz 2022. godine *Borba protiv poricanja holokausta i genocida; zaštita preživjelih, očuvanje sjećanja i promovisanje prevencije*.

Duboko vjerujem da će preporuke iz ovog dokumenta pružiti podsticaj za sprovođenje brzih akcija u borbi protiv online govora mržnje, te u tom procesu promovisati i štititi naša temeljna prava, a posebno slobodu mišljenja i izražavanja, kao i pravo na nediskriminaciju i jednakost.



Alice Wairimu Nderitu

podsekretarka Ujedinjenih nacija i specijalna savjetnica generalnog sekretara za prevenciju genocida

I. Uvod

18. juna 2019. godine, generalni sekretar Ujedinjenih nacija je predstavio Strategiju i Akcioni plan Ujedinjenih nacija protiv govora mržnje. Strategija pokazuje odlučnost Ujedinjenih nacija da pojačaju svoje napore u rješavanju ovog globalnog problema, saradujući s ključnim društvenim partnerima. U skladu s međunarodnim normama i standardima ljudskih prava, posebno pravom na slobodu mišljenja i izražavanja, strategija sadrži 13 obaveza koje se fokusiraju na suzbijanje i borbu protiv govora mržnje. Strategija dalje naglašava značaj partnerstva u borbi protiv govora mržnje, a među njenim vodećim principima navodi: „Borba protiv govora mržnje predstavlja odgovornost svih - vlada, društava, privatnog sektora, kao i svakog pojedinca. Svi su odgovorni, svi moraju djelovati“. Poseban naglasak se stavlja na dvije obaveze koje ukazuju na važnost saradnje s tehnološkim kompanijama i društvenim medijima:

Obaveza #5 poziva UN da izgrade i unaprijede saradnju s novim i tradicionalnim medijima kako bi se suprotstavili narativima koji promovišu govor mržnje, i da promovišu vrijednosti poput tolerancije, nediskriminacije, pluralizma, te slobode mišljenja i izražavanja.

Obaveza #6 ističe da bi relevantni UN entiteti „trebalo da drže korak s tehnološkim inovacijama i podstiču dodatne istraživanja koja se fokusiraju na vezu između zloupotrebe interneta i društvenih mreža zarad širenja govora mržnje, kao i ostalih faktora koji

podstiču nasilje“. U sklopu ove obaveze, postoji i poziv relevantnim UN entitetima da se „povežu s predstavnicima privatnog sektora i društvenih medija, uključe ih u UN inicijative i akcije protiv govora mržnje, te tako podstaknu saradnju između vlade, privatnog sektora i civilnog društva“.

Ostale relevantne obaveze uključuju: #1 Praćenje i analizu govora mržnje; #4 Okupljanje relevantnih aktera; i #11 Optimizacija partnerstava.

Saradnja s tehnološkim platformama i društvenim medijima, koji predstavljaju glavne kanala za širenje govora mržnje, od suštinskog je značaja. Samo jednim klikom govor mržnje može brzo doseći velike razdaljine.

Predstavljajući Strategiju 2019. godine, generalni sekretar je naglasio:

„Budući da novi kanali za širenje govora mržnje dosežu široku publiku brzinom svjetlosti, svi moramo pojačati naš odgovor, uključujući Ujedinjene nacije, vlade, tehnološke kompanije, obrazovne institucije“.

Nadalje, u izvještaju Ujedinjenih nacija pod nazivom *Naša zajednička agenda* iz 2021. godine, online govor mržnje je identifikovan kao najvažnije pitanje koje treba adresirati kako bi se spriječila šteta u digitalnom ili tehnološkom prostoru. Stoga, suočavanje s ovim pitanjem podrazumijeva pristupe koji podjednako štite prava ljudi u stvarnom svijetu

(offline) i na internetu (online), posebno u kontekstu slobode izražavanja.¹

Ne postoji pravna definicija „govora mržnje“ u međunarodnom pravu. Prema Strategiji i Akcionom planu UN-a, govor mržnje se shvata kao „bilo koja vrsta komunikacije, u vidu govora, pisanja ili ponašanja, kojom se napada ili koristi pežorativan ili diskriminišući jezik prema pojedincu ili grupi zasnovane na karakteristikama poput vjere, etničke pripadnosti, nacionalnosti, rase, boje kože, porijekla, rodnog ili bilo kojeg drugog identiteta“. Često potiče iz, te dalje generiše, netrpeljivost i mržnju, dok u određenim situacijama može imati ponižavajući i razarajući efekat.“²

Definicija govora mržnje prema Strategiji obuhvata vrlo širok spektar izraza. Strategija razvrstava govor mržnje u tri kategorije, prema stepenu težine.

1. NA NAJVIŠEM NIVOU, "direktno i javno podsticanje na genocid" i "zagovaranje nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje" zabranjeni su međunarodnim pravom.³

2. NA SREDNJEM NIVOU, određene vrste govora mržnje mogu biti zabranjene pod uslovom da su takva ograničenja definisana zakonom, da služe legitimnoj svrsi (kao što je poštovanje prava drugih ili zaštita javnog reda), te da su nužna i proporcionalna cilju koji se želi postići.
3. NA NAJNIŽEM NIVOU, izrazi koji najvjerovatnije ne podliježu zabranama, uključuje izraze koji su uvrijedljivi, šokantni ili uznemirujući.⁴

U cilju sprovođenja obaveza Ujedinjenih nacija u vezi sa borbom protiv govora mržnje na internetu, Kancelarija Ujedinjenih nacija za sprečavanje genocida i odgovornost za zaštitu, u svojstvu globalne fokalne tačke za sprovođenje Strategije UN-a, uspostavila je partnerstva s tehnološkim i društvenim medijskim kompanijama kako bi se identifikovala pitanja od interesa i pružila priliku za saradnju.

¹ A/HRC/RES/20/8

² Strategija i Akcioni plan Ujedinjenih nacija protiv govora mržnje, juni 2019.

³ Konvencija o sprečavanju i kažnjavanju zločina genocida, član 3; Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima, član 19 i član 20; Međunarodna konvencija o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije, član 4.

⁴ Detaljno uputstvo o UN Strategiji i Planu, jun 2020; Takođe, pogledajte Rabatski akcioni plan o zabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja podsticaj na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje UN Doc. A/HRC/22/17/Add.4, Prilog; Objašnjenje 'Govora mržnje': Praktični vodič, član 19.

II. Suočavanje sa online govorom mržnje

U periodu između 2020. i 2023. godine, Kancelarija je zajedno sa Economic and Social Research Council (ESRC), *Big Data and Technology Project* Univerziteta u Essexu organizovala četiri specijalizovana okrugla stola. Tema ovih događaja odnosila se na implementaciju UN Strategije i Akcionog plana o govoru mržnje u digitalnom okruženju. Ovi događaji okupili su tehnološke kompanije i društvene medije kako bi diskutovali o njihovoj ulozi i odgovornosti kada je u pitanju borba protiv govora mržnje na internetu, prema međunarodnim standardima ljudskih prava. Cilj je bio uspostavljanje partnerstava za ostvarivanje UN Strategije i Akcionog plana u borbi protiv govora mržnje. Okrugli stolovi, održani prema pravilima Chatham House-a, okupili su i članove Radne grupe Ujedinjenih nacija posvećene govoru mržnje⁵, predstavnike civilnog društva te relevantne specijalne izvjestioce.

⁵ Radna grupa Ujedinjenih nacija za govor mržnje uključuje sledeće entitete: Odeljenje za globalne komunikacije, Odeljenje za operacije mira, Odeljenje za političke poslove i izgradnju mira, Izaslanik Generalnog sekretara za mlade, Izvršni kabinet Generalnog sekretara Ujedinjenih nacija, Global Pulse, Međunarodna organizacija za migracije, Kancelarija za borbu protiv terorizma, Kancelarija Ujedinjenih nacija za prevenciju genocida i odgovornost za zaštitu, Kancelarija Visokog komesarijata Ujedinjenih nacija za ljudska prava (OHCHR), Kancelarija Visokog komesarijata Ujedinjenih nacija za izbeglice

U toku svakog okruglog stola identifikovani su različiti izazovi i prioriteti u vezi sa govorom mržnje na internetu, što je rezultovalo nizom preporuka upućenih tehnološkim kompanijama, društvenim medijima, državama članicama, Ujedinjenim nacijama, civilnom društvu, akademskoj zajednici i medijima.

Najvažniji identifikovani izazovi uključuju:

- Nedosljednost država u ispunjavanju obaveza koje se tiču poštovanja, zaštite i promocije slobode izražavanja, kao i borbe protiv diskriminacije i nasilja, dovodi do situacija u kojima se različiti entiteti susreću ili s preširokim ograničenjima slobode izražavanja - što može obuhvatati zahtjeve za uklanjanjem sadržaja - ili s nedovoljnim regulativama koje bi štatile zajednice izložene govoru mržnje. Takođe se uočava nedostatak inicijativa usmjerenih na suzbijanje govora mržnje na internetu zasnovanih na principima nediskriminacije.
- Nedovoljno ulaganje u borbu protiv online govora mržnje od strane društvenih medija, uzimajući u obzir brzinu, opseg i različitost sadržaja na internetu. Posebno je uočljiv nedostatak ulaganja u adresiranje govora

(UNHCR), Ujedinjeni naciji Alijansa civilizacija, Unicef, Program Ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP), Organizacija Ujedinjenih nacija za obrazovanje, nauku i kulturu (UNESCO) i Organizacija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN-Women).

mržnje koji ne prelazi granicu otvorenog podsticanja, što zahtjeva pristup koji je kompleksniji i dublji od pukog brisanja sadržaja.

- Postoji nedostatak transparentnosti kod kompanija vezano za njihove unutrašnje politike, ali i kod država kada je riječ o njihovim zahtjevima i odlukama. Transparentnost je nužna prilikom uređivanja i selektovanja sadržaja, kao i tokom implementacije smjernica za zajednicu, korporativne odgovornosti, prava na ispravke, procjena uticaja na ljudska prava i žalbenih procesa koji se odnose na odluke o moderiranju sadržaja. Države, s druge strane, trebaju biti otvorenije u vezi sa svojim zahtjevima za uklanjanje sadržaja i da izbjegavaju zakone koji neopravdano ograničavaju objavljivanje zahtjeva za pristup korisničkim podacima ili uklanjanje sadržaja od strane državnih organa.

Nakon konsultacija, Kancelarija UN-a za prevenciju genocida i odgovornost za zaštitu podržala je niz akcija baziranih na preporukama, u saradnji sa državama članicama, društveno-medijskim kompanijama i drugim zainteresovanim stranama. Kao rezultat ekspertske konsultacije, Kancelarija je objavila dokument [Borba protiv negiranja holokausta i genocida: zaštita preživjelih, očuvanje sjećanja, i promovisanje prevencije](#) koji uključuje specifične preporuke u vezi sa negiranjem holokausta i genocida na internetu. Uz podršku UN-ove Radne grupe za borbu protiv govora mržnje, sprovedene su

konsultacije o rodno zasnovanom online govoru mržnje. U oktobru 2021. godine, generalni sekretar je sazvao [Globalnu konferenciju ministara obrazovanja kako bi razgovarali o ulozi obrazovanja u borbi protiv govora mržnje](#). Ova konferencija, koju su zajednički organizovali Kancelarija i UNESCO, rezultovala je nizom "zaključaka predsjedavajućih" za dalje djelovanje.

Ovaj strateški dokument, nastao kao rezultat trogodišnjeg intenzivnog dijaloga i konsultacija na temu online govora mržnje, ima za cilj da prenese ključne preporuke široj javnosti i usmjeri razne učesnike ka zajedničkim i koordiniranim naporima u borbi protiv online mržnje. Dokument predstavlja alat koji će pomoći UN-ovim timovima, kao i državama članicama, civilnim društvima, tehnološkim kompanijama i društvenim medijima da se zajedno suoče s govorom mržnje na internetu, a sve u skladu sa UN-ovom Strategijom i Akcionim planom i pod okriljem međunarodnih normi i standarda za zaštitu ljudskih prava.

III. Preporuke

Osigurati poštovanje ljudskih prava i vladavine prava prilikom suočavanja s govorom mržnje na internetu, te iste standarde primjenjivati u svim fazama - od moderacije i uređivanja sadržaja do kreiranja regulativa.

Državama:

- **Regulacija digitalnih komunikacija uvijek mora biti u skladu sa međunarodnim standardima za zaštitu ljudskih prava. Posebno treba naglasiti član 19. Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima (MPGP), koji garantuje da svako lice ima pravo na mišljenje bez miješanja i pravo na slobodu izražavanja.** Ova prava obuhvataju "slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja svih vrsta, bez obzira na granice". Svako ograničavanje prava na slobodu izražavanja mora biti neophodno i utvrđeno zakonom, prema članu 19.3. MPGP-a. Osim toga, potrebno je uzeti u obzir obaveze država vezane za princip nediskriminacije i jednakosti, kao što je navedeno u članu 2.1 MPGP, te slobodu da se traže, primaju i prenose informacije i ideje svih vrsta. Prema članu 20.2 MPGP, države su obavezne da zakonom zabrane bilo kakvu promociju nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja podstiče diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje. Države treba da se postaraju da tehnološke kompanije i društvene mreže poštuju i štite ljudska prava, u skladu s UN Smjernicama o poslovanju i ljudskim pravima (UNGPs). U vezi

s ovim, UN Komitet za ljudska prava izdao je smjernice, naročito u vezi s ograničenjima slobode izražavanja. Te smjernice nalaze se u Generalnom komentaru br. 34 na član 19 o *Slobodi mišljenja i izražavanja*, kao i u Generalnoj preporuci br. 35 o *Suzbijanju rasističkog govora* izdatoj od strane UN komiteta za eliminaciju rasne diskriminacije i prema Rabat planu akcije, koji uključuje šestodjelni test za određivanje zabrane zagovaranja nacionalne, rasne ili religijske mržnje koja predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje.⁶

- Prilikom formulisanja **zakonskih mjera** za zabranu govora mržnje koji dostiže prag postavljen u članu 20.2 MPGP, ključna je saradnja, posebno s grupama koje su često meta govora mržnje.
- Slično, **formiranje strateških smjernica** za borbu protiv govora mržnje treba da bude rezultat inkluzivnih napora, kako bi se efikasno adresirao govor mržnje koji ne prelazi definisani prag.
- Inicijative usmjerene ka suzbijanju govora mržnje moraju imati za cilj **izgradnju sistema** koji efikasno rješavaju probleme **u cjelini**, kako na internetu (online) tako i van njega (offline). Važno je da ove mjere ne podstiču masovni nadzor⁷, ne kriminalizuju slobodu izražavanja koja je zagarantovana međunarodnim pravom, ne

⁶ UN Doc. A/HRC/22/17/Add.4, appendix, para. 29.

⁷ A/HRC/51/17

podrivaju povjerenje i ne pokušavaju da regulišu svaki individualni sadržaj na internetu.

- Osigurati da zagovaranje nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje (član 20.2 MGP), kao i javno i direktno podsticanje na genocid, prema Konvenciji o sprečavanju i kažnjavanju zločina genocida, ne prođe nekažnjeno.
- Izbjeći situacije u kojima se poseže za gašenjem interneta⁸ kao odgovorom na govor mržnje. Prekidi internet veze predstavljaju povredu ljudskih prava. Očuvanje pristupa internetu i proširenje konektivnosti za one koji su isključeni iz digitalnog svijeta je od primarne važnosti.
- Osigurati da svi zvanični zahtjevi za uklanjanje sadržaja s interneta budu u skladu s trenutnim smjernicama i usaglašeni s međunarodnim standardima ljudskih prava, te poboljšati transparentnost takvih postupaka, prema preporukama iz Rabatskog akcionog plana.
- Institucije i javne vlasti država ne bi trebalo da koriste društvene medije kao oružje za širenje govora mržnje.
- Umjesto nametanja obaveze društvenim medijima da neprestano nadgledaju sadržaj na mreži, trebalo bi ih podsticati da kreiraju

mehanizme za identifikaciju i obradu određenih vrsta sadržaja, kao što je govor mržnje, posebno kada podstiče na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije⁹:

- Sprovesti dubinsku analizu sa posebnom pažnjom o ljudskim pravima kako bi se prepoznali rizici koje korišćenje usluga kompanije može nositi za pojedinca i preduzeti sve razumne korake kako bi se rizici spriječili ili umanjili, u skladu s UN Smjernicama za poslovanje i ljudska prava. Ovaj proces mora biti kontinuiran, konstantan i iterativan; podržan integracijom ljudskih prava u poslovne politike i upravljačke sisteme. Krajnji cilj je omogućiti kompanijama da uklone negativne posljedice koje izazivaju ili kojima doprinose¹⁰.
- Usvojiti standarde i smjernice za **uređivanje sadržaja koji su u skladu s međunarodnim normama i standardima ljudskih prava**, naglašavajući važnost slobode mišljenja,

⁹ Iako bi ove preporuke trebalo da budu razmotrene od strane svih tehnoloških i društveno-medijskih kompanija, razvijene su sa posebnim fokusom na veće online platforme.

¹⁰ Za dodatne informacije o procesu pažljivog praćenja ljudskih prava u sektoru tehnologije, molimo pogledajte *Glavne karakteristike poslovnog poštovanja ljudskih prava: Osnovni dokument B-Tech-a (Key Characteristics of Business Respect for Human Rights: A B-Tech Foundational Paper)* na: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/B-Tech/key-characteristics-business-respect.pdf> and A/HRC/50/56

⁸ A/HRC/50/55

izražavanja, prava na jednakost, prava na zaštitu od diskriminacije i prava na privatnost.

- Osigurati jasne smjernice i politike, te omogućiti konzistentnu primjenu istih. Također, obezbijediti dostupne i dosljedne metode obavještanja i procjene, kao i efikasna pravna sredstva za prigovore¹¹.
- Prilikom primjene standarda vezanih za govor mržnje, važno je uzeti u obzir **kontekstualne faktore, poput historijske pozadine, jezika i socioekonomskih aspekata, koristeći šestodjelni test iz Rabatskog akcionog plana (kontekst, govornik, namjera, sadržaj, obim i mogućnost štete).**¹² Treba razmatrati i druge metode odgovora, kao što su oznake upozorenja, demonetizacija, smanjenje vidljivosti ili pobijanje netačnih informacija. Usvojiti model poslovanja koji poštuje ljudska prava¹³ i koji obezbeđuje zaštitu prava korisnika i drugih osoba koje su pogođene sadržajem na platformi. Ovo uključuje promovisanje principa nediskriminacije, zaštite privatnosti i slobode izražavanja i mišljenja. Proces moderacije sadržaja i razvoj sistema za uređivanje i preporučivanje sadržaja trebalo bi da

uključuje saradnju sa stručnjacima za ljudska prava.

- Demonstrirati da su **politike i odluke** zasnovane na međunarodnim normama ljudskih prava, uključujući UN-ovu Strategiju i Akcioni plan za govor mržnje, te **pojačati komunikaciju** o ključnim konceptima i definicijama, posebno onima koji se odnose na govor mržnje.
- Svaki automatizovani sistem za **moderaciju sadržaja** mora imati i **„ljudski faktor“** koji garantuje stručan nadzor, sposoban za razumijevanje, korekciju i izvještavanje o automatskim odlukama.
- Uložiti resurse u poboljšanje kapaciteta i kvalitete **moderiranja sadržaja** na svim jezicima prisutnim na platformi.
- Povećati resurse za uređivanje sadržaja koji bi mogao podstaći na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, ili sadržaja koji je naročito štetan, u zemljama ili kontekstima koji su osjetljivi ili visokorizični, te obratiti posebnu pažnju na druge jezike (osim engleskog).
- Sarađivati s relevantnim odjeljenjima Ujedinjenih nacija, kao što je Kancelarija UN-a za sprečavanje genocida (UN-ova fokalna tačka za govor mržnje), posvetiti dovoljno kapaciteta i razmotriti upotrebu "heat map"-a kao alata za ranu detekciju potencijalnih izazova, naročito tokom ključnih političkih trenutaka.
- Pojačati napore u prepoznavanju i suprotstavljanju neverbalnim formama govora

¹¹ Pogledajte *Osnovni dokument B-Tech-a (A B-Tech Foundational Paper)* na: [access-to-remedycompany-based-grievance-mechanisms.pdf](https://www.ohchr.org/en/press-releases/2019/04/access-to-remedy-company-based-grievance-mechanisms.pdf) (ohchr.org)

¹² Pogledajte Rabat test, koji je dostupan na 32 jezika na: www.ohchr.org/en/freedom-of-expression.

¹³ Za dodatne informacije o suočavanju sa rizicima za ljude povezane sa poslovnim modelima, pogledajte: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issue s/Business/BTech/BTechFoundationalPaper.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issue%20s/Business/BTech/BTechFoundationalPaper.pdf)

mržnje, uključujući **video sadržaje, muziku, slike, mimeve, te sadržaj sa kodiranim jezikom** koji je teži za detekciju.

- Procijeniti kako govor mržnje **političkih, vjerskih lidera i javnih figura** na platformama utiče na javnost i usvojiti politike i smjernice koje se odnose na takav sadržaj, usaglašene s međunarodnim standardima ljudskih prava¹⁴ i Planom akcije za vjerske lidere i aktere u prevenciji podsticanja nasilja koje može dovesti do najtežih zločina (Fez Plan akcije)¹⁵.
- **Garantovati da moderacija sadržaja odražava međunarodne standarde ljudskih prava, stavljajući naglasak na zaštitu slobode izražavanja i mišljenja.** Redovno sprovoditi i javno objavljivati procjene koje se odnose na **uticaj na ljudska prava, pridržavajući se UN Smjernica za poslovanje i ljudska prava, kako bi se preispitali postupci moderacije i uređivanja sadržaja i postavljanja prioriteta.**

Civilnom društvu:

- Bazirati svoje pristupe prema govoru mržnje na priznatim međunarodnim normama ljudskih

prava, **analizirajući online trendove** u koordinaciji sa pogođenim zajednicama. Istovremeno, zagovarati regulative koje odražavaju te iste međunarodne standarde i norme ljudskih prava.

¹⁴ Pogledajte Rabatski plan akcije, UN Dok. A/HRC/22/17/Add.4, prilog; Bejrutska deklaracija i 18 obaveza za "Vjeru za prava", UN Dok. A/HRC/40/58, prilozi I i II; Plan akcije za vjerske vođe i aktere kako bi se spriječilo podsticanje nasilja koje bi moglo dovesti do najtežih zločina, dostupno online na.

www.un.org/en/genocideprevention/documents/publications-and-resources/Plan_of_Action_Religious-rev5.pdf

¹⁵ Za više informacija, pogledajte

https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/publications-and-resources/Plan_of_Action_Religious-rev5.pdf

Povećati transparentnost moderacije i uređivanja sadržaja i kreiranja regulativa.

Državama:

- Otkloniti pravne barijere koje neopravdano spriječavaju objavljivanje izvještaja o **transparentnosti**, posebno kada se tiču zahtjeva vlasti za uklanjanje sadržaja ili pristupa podacima o korisnicima. Suzdržati se od izdavanja naredbi i ograničenja koje limitiraju izvještavanje o ovakvim zahtjevima od strane vlasti.
- Insistirati na tome da tehnološke firme i platforme društvenih medija pruže jasne informacije o svojim politikama **uređivanja sadržaja**, algoritmima rangiranja, dostupnim pravnim sredstvima, načinima prikupljanja i upotrebe podataka o korisnicima, kao i o svom poslovnom modelu.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije:

- Kontinuirano unapređivati **transparentnost i detaljnost izvještavanja**, posebno kada je u pitanju funkcionisanje automatizovanih sistema za moderaciju i uređivanje sadržaja, te pružiti jasne informacije o primjeni **standarda ljudskih prava, pravu na korekciju i procjeni uticaja na ljudska prava**. Nema jedinstvenog rješenja koje se može primjeniti na sve kompanije, mjere moraju biti skrojene prema specifičnostima svake platforme. Platforme su dužne da redovno pružaju detaljne informacije o preduzetim intervencijama, upotrebi automatizacije u procesima moderacije i akcijama koje proizlaze

iz zahtjeva vlasti, uključujući uklanjanje sadržaja ili zahtjeve za pristup korisničkim podacima.

- Povećati transparentnost u komunikaciji sa korisnicima i drugim zainteresovanim stranama (istraživači, novinari i civilna društva) o pristupima i strategijama u borbi protiv govora mržnje na internetu. Ovo podrazumijeva **veću transparentnost politika, definicija i upotrebe alatki za automatizaciju i algoritamsko rangiranje**¹⁶.
- Detaljno opisati upotrebu tehnologija vještačke inteligencije (AI) na platformama, ističući potencijalne rizike koje one mogu predstavljati za korisnike.

Civilnom društvu:

- Zalagati se za veću **transparentnost** kako tehnoloških i društveno-medijskih kompanija, tako i država članica u pogledu regulative i moderiranja sadržaja. Također, insistirati na povećanoj otvorenosti ovih kompanija u svim aspektima njihovog poslovanja - od proizvoda do operacija i informacija koje dele s javnošću.

Promovisati pozitivne narative radi suzbijanja govora mržnje na internetu, te podsticati aktivno učešće i osnaživanje korisnika u tom pogledu

Ujedinjenim nacijama:

¹⁶ Pogledajte UNESCO inicijativu *Trust initiative*: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384031.locale=en>

- Povećati upotrebu digitalnih platformi u svrhu promocije pozitivnih poruka kako bi se suprotstavili govoru mržnje na internetu, te tražiti podršku tehnoloških i kompanija društvenih medija kako bi se ovakve poruke pojačale.

Državama:

- Podsticati **pozitivne poruke i konstruktivni narativ** kako bi se adresirao i suzbio govor mržnje, te ohrabrivati novinarske pristupe koji ističu raznolikost i pluralizam.
- Raditi na uspostavljanju **zakonodavstva koje se protivi diskriminaciji 17** i podržati sveobuhvatne projekte za promociju jednakosti kako bi se tretirali temeljni uzroci govora mržnje.
- Promovisati medijsku i informacionu pismenost, kao i **digitalnu inkluziju** kako bi se povećala otpornost i osnažili pojedinci da prepoznaju i suprotstave se govoru mržnje na internetu.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije:

- Razviti i sprovoditi **smjernice za borbu protiv online govora mržnje** tokom kriznih perioda (npr. sukobi, humanitarne krize) ili tokom zdravstvenih kriza, kada govor mržnje može prouzrokovati jače i štetnije posljedice po žrtve i pogođene grupe.

- Promovisati jasne i dosljedne politike vezane za **negiranje holokausta i genocida** na internetu, kao i drugih svirepih zločina, a sve u skladu sa međunarodnim garancijama slobode mišljenja i izražavanja, uz poseban fokus na zaštitu žrtava koje su pogođene ovakvim izjavama. Unapređivati metode usmjeravanja korisnika ka pouzdanim informacijama o holokaustu i genocidu.
- Istražiti mogućnost proširenja i razvoja novih pristupa kada je riječ o borbi protiv govora mržnje, a sve kroz promociju **alternativnih i konstruktivnih narativa** koji idu dalje od pukog uklanjanja sadržaja, smanjenja vidljivosti ili upozoravanja korisnika. U svakom slučaju, politike i prakse moderacije sadržaja trebaju biti transparentne i usklađene sa međunarodnim standardima o zaštiti ljudskih prava.
- Razvijati partnerstva s vladama, međunarodnim organizacijama i civilnim sektorom, kao i s drugim zainteresovanim stranama, kako bi se podstakla **digitalna pismenost i inkluzivnost**.
- Pojačati saradnju s korisnicima identifikujući efikasne metode za interakciju s **lokalnim zajednicama i civilnim sektorom**, bez preopterećivanja, te obezbijediti veći stepen transparentnosti u pogledu konsultativnih procesa koje primjenjuju tehnološke i medijske kompanije.

Civilnom društvu:

¹⁷ OHCHR/Equal Rights Trust, Zaštita prava manjina: Praktični vodič za razvoj sveobuhvatnog zakonodavstva protiv diskriminacije (2022), dostupno online na: www.ohchr.org/en/minorities/minority-rights-equality-and-antidiscrimination-law

- Nastaviti s promovisanjem **pozitivnih i alternativnih narativa** kao odgovora na govor mržnje na internetu.
- Pojačati rad na informisanju korisnika kako **prepoznati govor mržnje na internetu** i promovisati projekte usmjerene na **medijsku pismenost**.
- Gdje je to primjereno, **povezati pojedince i grupe s vladinim institucijama i firmama u oblasti tehnologije i društvenih medija**. Kroz saradnju s tim subjektima, promovisati dijalog između njih i državnih tijela o razvijanju zaštitnih politika, koristeći iskustvo stečeno direktnim radom sa zajednicama.

Osigurati odgovornost, ojačati pravosudne mehanizme i unaprijediti nezavisne mehanizme nadzora.

Ujedinjenim nacijama:

- Ojačati inicijative i preporuke koje se zalažu za to da **tehnološke kompanije i društveni mediji preuzmu odgovornost** u skladu sa svojim uslovima korišćenja, kao i sa UN Smjernicama za poslovanje i ljudska prava.
- Komunicirati sa novijim ili manjim tehnološkim i kompanijama za društvene medije koje razvijaju politike o štetnom sadržaju, posebno gdje postoji tendencija širenja govora mržnje i poricanja genocida, podstičući ih da **usvoje čvrste mjere** protiv takvog sadržaja. Paralelno, angažovati se i sa većim online platformama na kojima je ovakav sadržaj čest.

- Uskladiti napore za prikupljanje i distribuciju standarda najbolje prakse vezane za odgovornost digitalnih platformi u borbi protiv govora mržnje.

Državama:

- Isticati i podržavati ulogu **relevantnih institucija** u borbi protiv govora mržnje na internetu, s posebnim osvrtom na jačanje kapaciteta sudstva. To bi uključivalo specifične **obuke za sudije** o međunarodnim pravilima i standardima ljudskih prava, posebno kada je riječ o slobodi izražavanja i vještačkoj inteligenciji. Ovakve edukativne programe moglo bi se organizovati u saradnji sa relevantnim agencijama UN-a, tehnološkim firmama, društvenim platformama, kao i drugim zainteresovanim entitetima, poput organizacija civilnog društva.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije:

- Pružiti korisnicima jasne i efikasne mehanizme za žalbu i pregled odluka o moderaciji sadržaja. Pravila žalbenog postupka treba da budu javno dostupna na svim relevantnim jezicima. Kompanije treba da izričito obaveštavaju korisnike o intervencijama u sadržaju, gde je to zakonski dopušteno.
- Obezbijediti transparentne kanale za ispravku informacija, koji uzimaju u obzir jezičke i starosne razlike. Smjernice za ovakve procese moraju biti jasno vidljive i dostupne na svim relevantnim jezicima. Pored toga, kompanije bi trebalo da razviju mehanizam kojim se korisnici

jasno informišu o izmjenama u sadržaju, u skladu sa zakonskim mogućnostima.

- Uvesti **nepriistrasne i transparentne** mehanizme nadzora kako bi se osiguralo da prakse i politike moderacije sadržaja budu u skladu sa međunarodnim standardima i normama ljudskih prava. Podsticati stvaranje nezavisnih modela upravljanja koji primjenjuju višestran pristup, uz pomoć eksperata iz različitih oblasti, radi kontrole odluka o moderaciji na tehnološkim i društveno-medijskim platformama.
- Poštovati **obaveze vezane za ljudska prava**, uključujući obavezu provođenja sveobuhvatne analize uticaja na ljudska prava. Razmotriti mogućnost uvođenja **nepriistrasnih modela nadzora s učešćem stručnjaka** iz relevantnih oblasti. Ovo će osigurati i istaći važnost digitalne, medijske i informacione pismenosti za sve, doprinoseći boljoj zastupljenosti grupa koje su u nepovoljnom položaju ili marginalizovane.
- Unaprijediti **žalbene postupke i zahtjeve za korekcije** na način da budu dostupni, pristupačni, prihvatljivi i transparentni.
- Implementirati adekvatne procedure kako bi se izbjegao **traumatičan uticaj na osoblje** koje je izloženo traumama zbog moderacije sadržaja (uključujući spoljne pružaoce usluga) ili izloženosti govoru mržnje; pružajući im neophodnu **podršku i mehanizme zaštite** od potencijalnog emocionalnog stresa.

Jačanje multilateralne i višestране saradnje

Ujedinjenim nacijama:

- UN Strategija i Akcioni plan o govoru mržnje nude okvir za uključivanje svih relevantnih aktera, poput tehnoloških kompanija, u zajedničkom pristupu koji se koordiniše putem UN-ove fokalne tačke, Kancelarije za prevenciju genocida i zaštitu. UN bi trebalo da usvoji **koordinisan i dosljedan pristup u saradnji sa tehnološkim i društvenim medijima** kako bi se suprotstavio govoru mržnje.
- Održavati otvoren dijalog, uz učešće svih zainteresovanih strana na globalnom, regionalnom i nacionalnom nivou, u skladu sa **UN Strategijom i Akcionim planom o govoru mržnje**, a sve pod vođstvom UN-ove Kancelarije za prevenciju genocida i odgovornost da se zaštiti.
- Jačati angažovanje svih **zainteresovanih strana i podsticati saradnju**, omogućavajući dijalog između vlada, nacionalnih tijela za ljudska prava, organizacija civilnog društva, akademske zajednice, tehnoloških i društveno-medijskih kompanija. Uključiti postojeće i novoformirane regulatorne organe sa ovlašćenjima za nadzor nad tehnološkim i društveno-medijskim kompanijama. Takođe, uključiti više tehnoloških i društveno-medijskih kompanija, uključujući male i srednje kompanije širom sveta, nacionalne institucije za ljudska prava, parlamentarce, političare, novinare i tradicionalne medijske aktere.
- Podsticati saradnju između organizacija civilnog društva i tehnoloških i društveno-medijskih kompanija kako bi, sa razumijevanjem lokalnog konteksta, **podstakli nadzor i promovisali**

alternativne pozitivne poruke na digitalnim platformama.

- Unapređivati saradnju sa nevladinim organizacijama, vladama i tehnološkim i društveno-medijskim kompanijama, budući da je takva saradnja ključna za kreiranje i širenje **zajedničkih kampanja** protiv online govora mržnje.
- Podsticati pristup koji podrazumijeva **učešće različitih zainteresovanih strana i sveobuhvatne metode** kako bi se suprotstavili online govoru mržnje, kroz **edukativne inicijative** ¹⁸, **vršnjačko učenje**,¹⁹ **podizanje svijesti i zagovaranje mirnih, inkluzivnih društava temeljenih na pravdi**.
- Okupiti sve relevantne aktere kako bi se izradile smjernice namijenjene državama članicama i tehnološko-medijskim kompanijama. To može uključivati **formiranje radne grupe sa širokim spektrom učesnika** za izradu globalnog okvira o govoru mržnje prilagođenog digitalnom dobu. Ovaj okvir treba da bude u skladu sa UN-ovom Strategijom i Akcionim planom o govoru mržnje i međunarodnim standardima koji podržavaju slobodu izražavanja, ali osuđuju govor koji podstiče diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje.

¹⁸ Na primjer, pogledajte UNESCO, Priručnik za razvoj međukulturnih kompetencija: krugovi priča (2020), dostupno na: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370336/PDF/370336eng.pdf.multi>

¹⁹ Na primjer, pogledajte OHCHR #Faith4Rights toolkit (2023), dostupno online na: www.ohchr.org/Documents/Press/faith4rights-toolkit.pdf

Takođe, važno je koristiti i već postojeće mehanizme, kao što je UN-ova Radna grupa za govor mržnje.

Državama:

- Promovisati **inkluzivni pristup** u borbi protiv govora mržnje na internetu, te ojačati otvoren dijalog u okviru UN Strategije i Plana akcije protiv govora mržnje, pod vođstvom UN-ove Kancelarije za prevenciju genocida i odgovornost da se zaštiti, uz aktivno učešće i podršku svih ključnih aktera.
- Podsticati **saradnju između društveno-medijskih platformi, organizacija civilnog društva i pogođenih zajednica** u cilju kreiranja zakona, politika i strategija koje će efikasno suzbijati govor mržnje na internetu, sve to u skladu s međunarodnim standardima zaštite ljudskih prava.
- Osigurati uspostavljanje **zajedničkih platformi za komunikaciju i mreža za saradnju** na svakom nivou, posebno u konfliktnim zonama, kako bi se garantovalo široko učešće svih relevantnih aktera i omogućile konsultacije s organizacijama civilnog društva te medijskim i tehnološkim kompanijama u vezi s problematikom govora mržnje.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije:

- Razviti i unaprijediti konkretne **kanale saradnje** s vanjskim akterima, poput organizacija civilnog društva i zajednica koje su meta napada, kako bi se bolje razumijele manifestacije mržnje, dezinformacija i uznemiravanja u lokalnim

okruženjima i osiguralo da pravila moderiranja reflektuju stvarni kontekst, a sve uz pomoć **kvalifikovane ljudske intervencije**.

- Sarađivati sa vladama da bi se shvatio kontekst, uključujući izazove vezane za javne slobode, i pomoglo u kreiranju **nacionalnih politika i strategija** za borbu protiv online govora mržnje u skladu sa međunarodnim standardima ljudskih prava
- Sarađivati sa organizacijama **civilnog društva i targetiranim zajednicama** u trenutku njihove borbe sa govorom mržnje na internetu. Ključno je da se osobe koje su najviše pogođene tim govorom aktivno uključe u kreiranje, razvoj i implementaciju efikasnih metoda za borbu protiv štete koju trpe na online platformama.

Podsticati veće angažovanje aktera u zajednici i formulisati politike zasnovane na znanju i prilagođene specifičnim okolnostima kako bi se zaštitile i ojačale ranjive grupe i populacije izložene osjetljivim okolnostima u borbi protiv govora mržnje na internetu.

Ujedinjenim nacijama:

- Uključiti i podržati **lokalne glasove iz zajednice** u borbi protiv govora mržnje.
- Istražiti opcije za **ubrzavanje komunikacije** između UN terenskih misija, tehnoloških kompanija i društvenih mreža. Razmotriti uspostavu sistema pouzdanih partnera (Trusted Partner System) kako bi se efikasnije identifikovao online govor mržnje i istakle situacije koje mogu dovesti do fizičke štete,

uključujući podsticanje na najteže zločine putem digitalnog govora mržnje.

- Obezbijediti tehničku podršku organizacijama civilnog društva i medijskim subjektima radi jačanja njihovih sposobnosti u borbi protiv govora mržnje i promovisanja konstruktivnih poruka na lokalnom nivou. Podržavati kreiranje **novih, lokalno prilagođenih alata i strategija** za suprotstavljanje govoru mržnje.
- Kontinuirano podržavati organizacije civilnog društva u njihovim naporima da sarađuju sa nadležnim vlastima, tehnološkim i društvenim medijskim kompanijama, **pružajući preporuke, naročito na lokalnom nivou.**

Državama:

- Prepoznati ulogu koji imaju offline mjere u jačanju otpornosti društva na online podsticanje mržnje i promovisati njihovu primjenu, uključujući unapređenje vladavine prava, nediskriminacije i inkluzivnosti. Podržati sprovođenje preporuka Konferencije ministara obrazovanja iz 2021. o ulozi obrazovanja u suočavanju sa govorom mržnje²⁰.
- Eliminirati zakone i prakse koje ciljano diskriminiraju određene grupe na osnovu njihove pripadnosti i osigurati ravnopravnu pravnu zaštitu

²⁰ Suočavanje sa govorom mržnje kroz edukaciju: Globalna konferencija ministara održana 26. oktobra 2021. godine: *Zaključci predsjedavajućih konferencije*, dostupno online na <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379729>

svima, posebno onima koji se suočavaju sa socijalnim isključenjem, marginalizacijom i stigmatizacijom.

- Jačati kapacitet nacionalnih institucija za ljudska prava, organizacija civilnog društva i drugih ključnih učesnika, kako bi se podržali njihovi napori u identifikaciji, suprotstavljanju i reagovanju na govor mržnje na internetu, kao i adresiranju uzroka takvog ponašanja uživo/izvan mreže.

Tehnološkim i kompanijama za društvene medije:

- Uvećati napore u razumijevanju i suočavanju sa govorom mržnje **u lokalnim kontekstima**, uključujući unapređenje moderacije jezika i saradnju sa UN na terenu i nacionalnim i lokalnim organizacijama civilnog društva.
- Boriti se protiv govora mržnje na internetu na način koji odgovara izazovima koje donose njegova količina, brzina i raznolikost. Staviti akcenat na zaštitu **ugroženih pojedinaca i grupa**, prilagođavajući se specifičnostima različitih zajednica, i usmjeriti dodatna sredstva i resurse tamo gdje su najpotrebniji (uključujući pristup alatima i kanalima za pomoć) kako bi se zaštitili oni koji su najizloženiji govoru mržnje na društvenim medijima.
- Dodatno obratiti pažnju na borbu protiv govora mržnje usmjerenog prema **posebno ranjivim**

grupama: manjinama, migrantima, izbjeglicama, ženama, LGBTQ+ zajednici, disidentima, zaštitnicima ljudskih prava, novinarima i ostalim metama napada u civilnom društvu, kao i drugim ugroženim skupinama, poput djece.

- Obezbijediti pristup **važnim podacima** za nezavisne istraživače i novinare, uvažavajući privatnost korisnika, kako bi se procijenila efikasnost automatizovanih alata u suzbijanju govora mržnje i omogućilo bolje razumijevanje problema, te na taj način **pružiti informacije za kreiranje političkih mjera zasnovanim na provjerenim podacima.**

Civilnom društvu:

- Podržati i osnažiti napore **lokalnih aktera i zajednica** u borbi protiv svih oblika govora mržnje (online i offline), istovremeno uspostavljajući saradnju sa novinarima kako bi se postiglo **inkluzivno izvještavanje.**
- Realizovati opsežna istraživanja koja istražuju **kako se offline mržnja manifestuje online, i razumijeti povezanost između online govora mržnje i stvarnih posljedica**, kako bi se izvele najbolje prakse i formulisao sveobuhvatan odgovor na govor mržnje.
- Unaprijediti analizu postojećih **strategija, akcija i efikasnosti pristupa** koje koriste tehnološke kompanije i online platforme u suzbijanju govora

IV. Zaključak

Govor mržnje na internetu ostaje biti kritični izazov u ostvarivanju napretka prema ciljevima definisanim UN-ovom Strategijom i Akcionim planom protiv govora mržnje, kao i osnovnim principima Ujedinjenih nacija poput mira i sigurnosti, ljudskih prava i održivog razvoja. Ovaj strateški dokument nudi smjernice za borbu protiv govora mržnje u skladu sa međunarodnim standardima ljudskih prava. Preporuke su rezultat trogodišnjih konsultacija i dijaloga sa tehnološkim kompanijama, društvenim medijima, stručnjacima, UN-ovom Radnom grupom za govor mržnje i organizacijama civilnog društva. Njihova implementacija treba da bude dio globalnih napora za suzbijanje govora mržnje, obuhvatajući i njegove osnovne uzroke i posljedice u stvarnom svijetu, a sve u skladu sa UN-ovom Strategijom i Akcionim planom. Primjena ovih smjernica treba da stavi u prvi plan podršku i uključivanje žrtava govora mržnje, oslanjajući se na principe ravnopravnosti i brige da niko nije zapostavljen niti zaboravljen.