

ODGOVOR NA GOVOR MRŽNJE NA INTERNETU

**Zbirka dobrih praksi u borbi protiv
govora mržnje na internetu u Sloveniji,
Srbiji i Hrvatskoj**

Projekt “(Od)govor - Borba protiv govora mržnje u Jugoistočnoj Europi: učenje i djelovanje protiv govora mržnje na internetu”

Voditelj projekta: Mirovni institut, Ljubljana

Partneri: Sveučilište u Ljubljani (Fakultet društvenih znanosti),

Centar za mirovne studije, Zagreb, Novosadska novinarska škola, Novi Sad

Info: <https://www.mirovni-institut.si/projekti/odgovor/>

Kontakt: brankica.petkovic@mirovni-institut.si

ODGOVOR NA GOVOR MRŽNJE NA INTERNETU

Zbirka dobrih praksi u borbi protiv govora mržnje na internetu u Sloveniji, Srbiji i Hrvatskoj

Autorice:

Ajda Šulc, Vasja Vehovar, Brankica Petković i Lana Zdravković (Slovenija)

Jelena Jovović, Dubravka Valić Nedeljković (Srbija)

Cvijeta Senta, Sara Lalić (Hrvatska)

Prijevod sa slovenskog jezika: Omnia d.o.o.

Lektura: GNOSIS agencija za prevođenje

Dizajn: Špela Kranjec za Filip Kranjec s.p.

Izdavač: Centar za mirovne studije

Zagreb, 2020

ISBN 978-953-7729-61-5



Publikacija je nastala uz finansijsku potporu Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autorica i izdavača i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije.

ODGOVOR NA GOVOR MRŽNJE NA INTERNETU

*Zbirka dobrih praksi u borbi protiv govora mržnje na internetu
u Sloveniji, Srbiji i Hrvatskoj*

PREDGOVOR

Širenje govora mržnje na internetu postalo je važan rastući problem za zaštitu ljudskih prava, poštovanje ljudskog dostojanstva i očuvanje demokratskih standarda javnog komuniciranja i javne rasprave.

Taj sporni oblik javnog komuniciranja iziskuje odgovor i mjere ne samo pravosudnog sistema i regulatora medija, kada se radi o nezakonitim slučajevima govora mržnje, nego i angažman i odgovor niza drugih institucija i djelatnosti – političkih institucija i aktera, medija i komunikacijskih platformi, civilnog društva, istraživačkih i obrazovnih institucija, te samih građana.

Prvo istraživanje u okviru projekta “Odgovor – borba protiv govora mržnje u Jugoistočnoj Evropi: učenje i djelovanje protiv govora mržnje na internetu” partnerske organizacije su usmjerile u one prakse i aktere koji se suprotstavljaju govoru mržnje u tri ciljne države projekta – Hrvatskoj, Sloveniji i Srbiji. Najprije smo pregledali definicije govora mržnje u tri države i dosadašnje analize govora mržnje (na internetu). Identificirali smo važne aktere koji djeluju na području borbe protiv govora mržnje (na internetu) u sve tri države i izradili duži popis dobrih praksi. U zadnjem koraku istraživanja detaljnije smo proučili i opisali manji broj onih dobrih praksi u tri države koje se ističu po obimu, dosegu, kreativnosti, kompleksnosti i trajanju.

Pored dobrih praksi u Hrvatskoj, Sloveniji i Srbiji proučili smo i u kratkim crtama opisali dobre prakse borbe protiv govora mržnje na internetu u drugim europskim državama i na razini Europe gdje u istoj aktivnosti sudjeluje više država.

Istraživanje smo proveli u periodu između travnja i lipnja 2020. godine.

S pregledom dobrih praksi borbe protiv govora mržnje na internetu želimo u prvoj mjeri potaknuti razmjenu znanja i iskustva među nadležnim institucijama i organizacijama u tri ciljne države projekta – Hrvatskoj, Sloveniji i Srbiji. Poslije objavljivanja publikacije s pregledom dobrih praksi uslijedit će organizacija regionalne konferencije. Ujedno je svrha publikacije informirati, ali i potaknuti stručnu i širu javnost k djelovanju i odgovoru na sprječavanje širenja govora mržnje na internetu.

U tom djelovanju s ciljem razmjene znanja, proučavanja i suprotstavljanja govoru mržnju na internetu te razvijanju obrazovnih programa projekt “Odgovor” povezuje četiri partnerske organizacije: dva partnera iz Slovenije – Mirovni institut kao koordinatora i Sveučilište u Ljubljani (Fakultet društvenih znanosti, Internetsko oko), partnersku organizaciju iz Hrvatske – Centar za mirovne studije u Zagrebu i partnersku organizaciju iz Srbije – Novosadsku novinarsku školu.

Projekt financira Europska unija u okviru Opće uprave za pravosuđe i potrošače, odnosno Programa za prava, jednakost i državljanstvo.

SADRŽAJ

1	PREGLED DOBRIH PRAKSI U BORBI PROTIV GOVORA MRŽNJE NA INTERNETU	4
	SLOVENIJA	4
	HRVATSKA	8
	SRBIJA	10
	DRUGE DRŽAVE I EUROPSKA RAZINA	12
2	IZBOR DOBRIH PRAKSI U BORBI PROTIV GOVORA MRŽNJE NA INTERNETU	16
	DOBRE PRAKSE U SLOVENIJI	16
	DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ	35
	DOBRE PRAKSE U SRBIJI	42
	DOBRE PRAKSE U DRUGIM DRŽAVAMA I NA EUROPSKOJ RAZINI	54

PREGLED DOBRIH PRAKSI U BORBI PROTIV GOVORA MRŽNJE NA INTERNETU

SLOVENIJA

NAZIV DOBRE PRAKSE	Internetsko oko
SEKTOR	IT, samoregulacija internetskih medijskih portala, društvene mreže, aktivno građanstvo (podnošenje zahtjeva)
PERIOD	2007 – u provedbi
ORGANIZATOR	Fakultet društvenih znanosti Sveučilišta u Ljubljani
INFORMACIJE	https://www.spletno-oko.si/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Vijeće za odgovor na govor mržnje
SEKTOR	civilno društvo
PERIOD	1. 9. 2014 - 29. 2. 2016
ORGANIZATOR	Mirovni institut u suradnji s Fakultetom društvenih znanosti Sveučilišta u Ljubljani, Pravobraniteljem i Multimedijalnim centrom Javnog zavoda RTV Slovenija (MMC RTV Slovenija)
INFORMACIJE	https://www.mirovni-institut.si/govor/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Radionice za srednje škole “Solidarnost-jednakost”
SEKTOR	obrazovanje
PERIOD	1. 1. 2020 – 30. 11. 2020
ORGANIZATOR	Mirovni institut
INFORMACIJE	https://www.mirovni-institut.si/projekti/solidarnost-enakost-istost-2/

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Pravobranitelj za prava gledatelja, slušatelja, čitatelja i korisnika programskog sadržaja RTV Slovenije**

SEKTOR | mediji, samoregulacija

PERIOD | 2008 – u provedbi

ORGANIZATOR | RTV Slovenija

INFORMACIJE | <https://www.rtvlo.si/varuh/>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Presuda Vrhovnog suda Republike Slovenije u slučaju govora mržnje protiv Roma u komentaru na internetskoj stranici Radija Krka**

SEKTOR | pravosuđe

PERIOD | srpanj 2019.

ORGANIZATOR | Vrhovni sud Republike Slovenije

INFORMACIJE | [Tekst presude](#)

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Javna rasprava o uspostavi portala Zlovenija**

SEKTOR | civilno društvo, društvene mreže

PERIOD | listopad 2015.

ORGANIZATOR | Nepoznat

INFORMACIJE | <https://zlovenija.tumblr.com/tagged/pisma>

NAZIV DOBRE PRAKSE	DekontRaminacija govora mržnje
SEKTOR	civilno društvo: pračenje govora mržnje, radionice o kontranarativima
PERIOD	2013 – u provedbi
ORGANIZATOR	Udruga Parada ponosa
INFORMACIJE	http://www.dekontraminacija.org/ http://www.ljubljana.pride.org/event/dekontraminacija-sovrazni-govor-na-spletu/

NAZIV DOBRE PRAKSE	NiPrav.si (internetski portal s preporukama za djelovanje)
SEKTOR	civilno društvo
PERIOD	2019 – u provedbi
ORGANIZATOR	Legebitra
INFORMACIJE	https://niprav.si/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Projekt Sovraštvo.si, Kampanja protiv mržnje
SEKTOR	civilno društvo
PERIOD	2018 – u provedbi
ORGANIZATOR	Zavod Državljan D
INFORMACIJE	http://www.sovrastvo.si/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Odmaknimo se od kulture mržnje (festival Parada ponosa 2019)
SEKTOR	civilno društvo: radionice, konferencije na temu govora mržnje
PERIOD	2019
ORGANIZATOR	Udruga Parada ponosa
INFORMACIJE	http://ljubljanapride.org/2019/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Kampanja i pokret “Ne govoru mržnje” (priručnik Možemo!)
SEKTOR	civilno društvo
PERIOD	2013 – 2017 (kampanja se nastavlja)
ORGANIZATOR	za Sloveniju: Ured Republike Slovenije za mlade
INFORMACIJE	https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/kampanja-ne-sovraznemu-govoru/ https://mlad.si/e-katalogi/Zmoremo!/
NAZIV DOBRE PRAKSE	Blog “In media res”
SEKTOR	civilno društvo
PERIOD	2008 – u provedbi (pod drugim imenom 2006-2008)
ORGANIZATOR	Boris Vežjak, sveučilišni profesor
INFORMACIJE	https://vezjak.com/
NAZIV DOBRE PRAKSE	Događaji usmjereni na smanjenje stereotipa (žive knjižnice, radionice, okrugli stolovi)
SEKTOR	civilno društvo, obrazovanje
PERIOD	različiti
ORGANIZATOR	Omladinski kulturni centar Maribor (Ne mrzi, slušaj!), Omladinski centar Dravinjske doline (Mladi ambasadori interkulturnog dijaloga, Start the change)
INFORMACIJE	http://www.maribor.si/dokument.aspx?id=31995 https://www.mamd.si/projekt/ https://www.mcdd.si/svet-obarvali-z-razlicnostjo/#more-5656

HRVATSKA

NAZIV DOBRE PRAKSE	Alat za prijavu neprihvatljivog govora u javnosti “Dosta je mržnje”
SEKTOR	civilno društvo, samoregulacija društvenih mreža, praćenje govora mržnje, edukacija
PERIOD	2016 - danas
ORGANIZATOR	Kuća ljudskih prava Zagreb i Centar za mirovne studije
INFORMACIJE	www.dostajemrznje.hr

NAZIV DOBRE PRAKSE	Internetski portal “Medijska pismenost”
SEKTOR	medijska pismenost, obrazovanje
PERIOD	2018 - danas
ORGANIZATOR	Agencija za elektroničke medije
INFORMACIJE	https://www.medijskapismenost.hr/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Mobilna aplikacija MUP - Sigurnost i povjerenje
SEKTOR	policijsko djelovanje, građanski angažman
PERIOD	2015 - danas
ORGANIZATOR	Ministarstvo unutarnjih poslova
INFORMACIJE	https://bit.ly/2ZGU30C

NAZIV DOBRE PRAKSE	Arterarij: Sakrij se negdje daleko. Do smrti.
SEKTOR	kultura i umjetnost (kazalište)
PERIOD	2019 - danas
ORGANIZATOR	Nevladina organizacija Arterarij
INFORMACIJE	https://arterarij.webnode.hr/portfolio/ https://bit.ly/32NFR8D

NAZIV DOBRE PRAKSE	Rozi megafon
SEKTOR	civilno društvo: prijava nasilja, prijetnji i govora mržnje
PERIOD	2011 - danas
ORGANIZATOR	Zagreb Pride
INFORMACIJE	https://rozimegafon.org/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Centar za sigurniji internet
SEKTOR	civilno društvo, samoregulacija društvenih mreža
PERIOD	2016 - danas
ORGANIZATOR	Centar za sigurniji internet
INFORMACIJE	https://csi.hr/hotline/

SRBIJA

NAZIV DOBRE PRAKSE	Inicijativa “Virtualno postaje stvarnost“
SEKTOR	civilno društvo: ljudska prava, obrazovanje, zagovaranje
PERIOD	2012 – danas
ORGANIZATOR	Nevladina organizacija za mlade Libero (Beograd)
INFORMACIJE	http://virtuelnopostajestvarnost.org/
NAZIV DOBRE PRAKSE	“Anonimna mržnja” i “H8index - Baza verbalnog nasilja”
SEKTOR	civilno društvo: obrazovanje, izvještavanje o stanju ljudskih prava
PERIOD	2017-2018
ORGANIZATOR	Beogradski centar za ljudska prava u suradnji s Centrom za nove medije Liber
INFORMACIJE	http://www.bgcentar.org.rs/anonimna-mrznja-prijavi-govor-mrznje-na-internetu/ https://bit.ly/2OFgCgr http://www.h8index.org/
NAZIV DOBRE PRAKSE	Kampanja protiv govora mržnje na YouTube (spotovi “Klikbejt” i “Drama”)
SEKTOR	civilno društvo: podizanje javne svijesti, samoregulacija društvenih mreža, zagovaranje, obrazovanje
PERIOD	2017 - danas
ORGANIZATOR	Akademija Deutsche Welle
INFORMACIJE	https://bit.ly/3fLE3jY https://www.dw.com/sr/klikovi-ali-i-odgovornost/a-48346807 <i>KLIKBEJT</i> <i>DRAMA</i>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Tragač za lažnim vijestima (Fake News Tragač)**
SEKTOR | civilno društvo: provjera činjenica, podizanje javne svijesti
PERIOD | 2017 - danas
ORGANIZATOR | Novosadska novinarska škola, Tragač za lažnim vijestima (Fake News Tragač)
INFORMACIJE | <https://fakenews.rs/>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **BlogOpen**
SEKTOR | civilno društvo: samoregulacija, zagovaranje
PERIOD | 2007- danas
ORGANIZATOR | Centar za nove medije Liber
INFORMACIJE | <https://blogopen.rs/>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Zbirka primjera govora mržnje**
SEKTOR | civilno društvo: podizanje javne svijesti, obrazovanje, zagovaranje
PERIOD | 2013.
ORGANIZATOR | Medijski centar Beograd
INFORMACIJE | <https://bit.ly/39aml7i>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Dokumentarna TV serija “U mreži”**
SEKTOR | civilno društvo: podizanje javne svijesti, obrazovanje, zagovaranje
PERIOD | 2017 - danas
ORGANIZATOR | Fondacija Share
INFORMACIJE | <https://www.umrezi.rs/>

DRUGE DRŽAVE I EUROPSKA RAZINA

NAZIV DOBRE PRAKSE	Media Diversity Institute: a) projekt DeTACT i b) projekt Get The Trolls Out!
SEKTOR	civilno društvo, IT, obrazovanje, društvene mreža, mediji
PERIOD	a) rujan 2019. – rujan 2021.; b) 2015 – 2016 i 2017 – 2019, kampanja u tijeku
ORGANIZATOR	Media Diversity Institute
INFORMACIJE	https://www.media-diversity.org/projects/detact-detect-then-act/ https://www.getthetrollsout.org/about/project.html

NAZIV DOBRE PRAKSE	sCAN projekt
SEKTOR	IT, društvene mreže, mediji
PERIOD	2018 - 2020
ORGANIZATOR	Licra (International League Against Racism and Antisemitism) u suradnji s drugim organizacijama civilnog društva iz država članica Europske unije
INFORMACIJE	http://scan-project.eu/

NAZIV DOBRE PRAKSE	Pokret protiv govora mržnje “No Hate Speech Movement” (priručnici “Bookmarks” i “We CAN!”)
SEKTOR	civilno društvo, IT
PERIOD	2013 – 2017 (službeno trajanje projekta), kampanja se nastavlja
ORGANIZATOR	Odjel Vijeća Europe za mlade
INFORMACIJE	https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign https://rm.coe.int/wecan-eng-final-23052017-web/168071ba08

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Usvajanje i periodička praćenja provedbe Kodeksa postupanja u borbi protiv nezakonitog govora mržnje na internetu**

SEKTOR | IT, samoregulacija društvenih mreža

PERIOD | 2016 (usvajanje Kodeksa), 2016, 2017, 2017, 2018, 2019 (periodička praćenja), u tijeku

ORGANIZATOR | Europska komisija

INFORMACIJE | <https://bit.ly/2E1TYwz>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Projekt “Facing Facts”**

SEKTOR | civilno društvo: obrazovanje, aktivno građanstvo

PERIOD | 2011 – u provedbi

ORGANIZATOR | CEJI - A Jewish Contribution to an Inclusive Europe u suradnji s drugim organizacijama civilnog društva iz država članica Europske unije

INFORMACIJE | <https://www.facingfacts.eu/>

NAZIV DOBRE PRAKSE | **Vijeće za medije (Finska)**

SEKTOR | samoregulacija medija

PERIOD | 1968 – u provedbi

ORGANIZATOR | Vijeće za medije, Finska

INFORMACIJE | <https://www.jsn.fi/en/blog/why-is-the-cmm-a-model-council/>

NAZIV DOBRE PRAKSE	Internetske platforme za borbu protiv govora mržnje u Njemačkoj: a) LOVE-Storm – Gemeinsam gegen Hass im Netz (Zajedno protiv mržnje na internetu), b) #ichbinhier i c) Reconquista Internet
SEKTOR	civilno društvo: samoregulacija društvenih mreža, obrazovanje, aktivno građanstvo
PERIOD	a) 2017 – u provedbi, b) 2016 – u provedbi, c) 2019 – u provedbi
ORGANIZATOR	Organizacije civilnog društva i inicijative: a) LOVE-Storm, b) #ichbinhier, c) Reconquista Internet
INFORMACIJE	<i>a) https://love-storm.de/#actions b) https://www.ichbinhier.eu/ c) http://www.hassmelden.de/</i>

NAZIV DOBRE PRAKSE	“Govor mržnje” – priručnik
SEKTOR	civilno društvo: podizanje javne svijesti, zagovaranje
PERIOD	2015
ORGANIZATOR	Organizacija civilnog društva Article 19 iz Velike Britanije
INFORMACIJE	<i>https://bit.ly/2OGLulk</i>

NAZIV DOBRE PRAKSE	Priručnik “Suzbijanje govora mržnje na internetu”
SEKTOR	obrazovanje, podizanje javne svijesti
PERIOD	2015
ORGANIZATOR	UNESCO
INFORMACIJE	<i>https://bit.ly/30s32T4</i>

IZBOR DOBRIH PRAKSI U BORBI PROTIV GOVORA MRŽNJE NA INTERNETU

DOBRE PRAKSE U SLOVENIJI

NAZIV DOBRE PRAKSE

Internetsko oko

- **UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA**

Internetsko oko je točka prijave koja prikuplja anonimne prijave govora mržnje i snimke seksualnog zlostavljanja djece na internetu, razmatra ih i surađuje s policijom i tužiteljstvom u vezi s potencijalno nezakonitim sadržajem. U tom području djeluje i na brojnim međunarodnim projektima, objavljuje publikacije, redovito organizira događanja i druge aktivnosti u svrhu podizanja svijesti javnosti, a posebno korisnika interneta, te s ciljem međusobnog povezivanja stručnjaka i razvijanja dobre prakse. Istodobno surađuje s društvenim mrežama, internetskim portalima, nevladinim organizacijama i stranim točkama za prijavu, s ciljem učinkovitijeg reagiranja na govor mržnje (i na seksualno zlostavljanje djece). Internetsko oko je bilo posebno uspješno u projektu praćenja reagiranja društvenih mreža na prijave govora mržnje koje su provodili u okviru suradnje s Europskom komisijom te potpisivanje Kodeksa regulacije govora mržnje na internetskim portalima s nekim od vodećih informativnih portala u Sloveniji.

Internetsko oko osnovano je 2006. godine, s radom kao točka prijave započelo je u ožujku 2007. te nastavilo do danas. Točka prijave namijenjena je slovenskim internetskim korisnicima koji prijave mogu podnositi potpuno anonimno. Aktivnosti u okviru projekata vremenski su definirane po pojedinačnim projektima. Suradnja s internetskim portalima u okviru Kodeksa regulacije govora mržnje započela je 2010. godine i nastavlja se i danas. Praćenje reagiranja društvenih mreža Internetsko oko provodilo je 2016. i 2017. godine, a 2018. i 2019. godine sudjelovali su u partnerskoj ulozi.

- **ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU**

Internetsko oko djeluje kao projekt u okviru Centra za sigurniji internet, a koordinira ga Centar za društvenu informatiku Fakulteta društvenih znanosti Sveučilišta u Ljubljani. U okviru krovnog projekta surađuju s partnerima ARNES, Savezom prijatelja mladih Slovenije i Zavodom MISSS (Slovenski informativno-savjetodavni centar za mlade).

Vrhovno državno tužiteljstvo Republike Slovenije i policija, kao i predstavnici medija, također sudjeluju u projektu kao članovi Vijeća Centra za sigurniji internet.

- **KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA**

a) Točka prijave za prijavu snimaka seksualnog zlostavljanja djece i govora mržnje nalazi se na internetskoj stranici Internetskog oka¹ i dostupna je svim korisnicima interneta. Obrazac vodi

prijavitelja kroz ponuđene kategorije potencijalno nezakonitog sadržaja do podnošenja uredno ispunjene prijave, a istodobno mu, s obzirom na odabrani opis sadržaja, pruža objašnjenje o tome radi li se o potencijalno nezakonitom sadržaju te nudi savjete o mogućnostima za daljnje postupanje. Posebno osposobljen stručni suradnik (administrator) Internetskog oka te prijave pregledava, a one koje prepozna kao potencijalno nezakonite prosljeđuje na razmatranje policiji po unaprijed dogovorenim postupcima.

b) Internetsko oko potpisalo je Kodeks regulacije govora mržnje na internetskim portalima s prvih šest potpisnika u prosincu 2010., a kasnije su se pridružila još tri slovenska medijska portala. Time su usvojili jedinstvene smjernice za regulaciju govora mržnje, koje su predviđale dosljedno moderiranje netrpeljivih i uvredljivih komentara uz iskazivanje mržnje, obveznu registraciju komentatora te standardiziranje obrasca za predaju komentara na portalima. Isti bi trebao sadržavati upozorenje o kažnjivosti širenja govora mržnje i poseban gumb za prijavu neželjenih komentara, koji o tome obavještava Internetsko oko, kao i administratore portala. Potonji bi trebali u najkraćem mogućem vremenu ukloniti komentare koji krše pravila internetske stranice.

c) Praćenje reagiranja društvenih mreža Internetsko oko provodilo je u 2016. i 2017. godini, a u 2018. i 2019. sudjelovalo je u njima u partnerskoj ulozi. Praćenja su se provodila u okviru projekta Europske komisije s kojim ista provjerava poštivanje obveza koje su 2016. godine društvene mreže preuzele pristupajući Kodeksu postupanja za sprječavanje govora mržnje na internetu. Radi se o dogovoru da će većinu legitimnih prijava nezakonitog govora mržnje društvene mreže pregledati i odgovoriti na njih u roku od 24 sata. U sklopu praćenja, Internetsko oko bilježilo je u kojoj mjeri neke društvene mreže uklanjaju prijavljene slučajeve na slovenskom jeziku, u kojem vremenu i kako o tome obavještavaju prijavitelje.

● POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

a) Posljednjih godina točka prijave godišnje je primala nešto manje od 600 prijava govora mržnje, a u godinama ranije od 1.000 do čak 4.700 godišnje. Otkrivene potencijalno kažnjive slučajeve Internetsko oko prosljeđuje policiji na razmatranje. Točka prijave pokazala se učinkovitim alatom koji s jedne strane pomaže korisnicima da poduzmu odgovarajuće mjere protiv navodno nezakonitog sadržaja, a s druge strane djeluje kao posrednik koji vodi brigu o tome da policiji šalje samo relevantne slučajeve, koji mogu biti potencijalno kažnjivi. Naime, pokazalo se da korisnici interneta puno slučajeva smatraju govorom mržnje, ali isti ne sadrže elemente potrebne za kazneni progon.

b) Gumb za prijavljivanje komentara mržnje na internetskim portalima potpisnika Kodeksa, putem kojeg korisnici redovito upozoravaju na neželjeni sadržaj, pokazao se vrlo korisnim. Na taj su način obavijestili administratore koji su uklonili većinu komentara koji krše njihove standarde zajednice, a Internetsko oko ih je prosljedilo policiji u slučaju potencijalno nezakonitog sadržaja. U okviru Kodeksa su potpisnici, glavni internetski portali uskladili pravila i preporuke za moderiranje sadržaja.

¹ Vidi <https://www.spletno-oko.si/>.

c) Kao što pokazuju rezultati uzastopno provedenih praćenja od 2016. do 2019. godine neke su društvene mreže, svjesne praćenja, tijekom godina značajno poboljšale dosljednost razmatranja prijava i obavještanja prijavitelja o odlukama u vezi s prijavljenim sadržajem. Time poručuju korisnicima da se trebaju pridržavati standarda zajednice i održavati komunikaciju na nivou međusobnog poštovanja te da govor mržnje na njihovim portalima nije prihvatljiv.

● POUKE I IZAZOVI

a) Uz primjenjivo zakonodavstvo, točka prijave je prilikom prosljeđivanja slučajeve policiji uzela u obzir i pravno stajalište Vrhovnog državnog tužiteljstva, koje je značajno pooštrilo kriterije za progon govora mržnje. U praksi je to značilo da je samo vrlo mali dio prijavljenih slučajeva bio upućen na razmatranje policiji. To je kod prijavitelja povremeno izazivalo osjećaj da se protiv govora mržnje na internetu ne poduzimaju dovoljne mjere.

b) Neki potpisnici Kodeksa regulacije govora mržnje više nemaju instaliran gumb na portalima, što posebno vrijedi za one koji su instalirali dodatke za društvene mreže u svrhu komentiranja korisnika. U Sloveniji nedostaje motivacije nekih medijskih portala za aktivniju suradnju i za primjereno reguliranje komentara korisnika na njihovim internetskim stranicama.

c) Bez obzira na činjenicu da vremenski okviri praćenja projekata nisu službeno poznati društvenim mrežama, oni se ipak mogu očekivati ili razabrati iz određenih aktivnosti kada su projekti u tijeku te posljedično prilagode svoje reagiranje na prijave tako da u tom vremenu dosljednije reagiraju. To može iskriviti rezultate praćenja i pogoršati korisničko iskustvo ostalih korisnika koji žele prijaviti sadržaj mržnje izvan termina praćenja. S druge strane, neke mreže, bez obzira na spomenuto, još uvijek ne slijede preporuke Kodeksa i još uvijek ne sudjeluju dovoljno aktivno u reagiranju na prijave.

● FINANCIRANJE

Projekt Centra za sigurniji internet financiraju Agencija INEA pri Europskoj komisiji (kroz Instrument za povezivanje Europe) i Ministarstvo javne uprave. Agencija INEA redovito objavljuje natječaje za financiranje projekata iz područja sigurnog korištenja Interneta.

● ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD

Kao projekt, Internetsko oko osigurava daljnji rad i angažman u mnogim aktualnim područjima svog rada, sudjelujući u prijavi srodnih projekata, uz suradnju s međunarodnim krovnim organizacijama, kako bi se zajedno s policijom i tužiteljstvom, te s drugim organizacijama iz područja, reagiralo na govor mržnje (i na snimke seksualnog zlostavljanja djece) u smjeru poboljšanja prakse razmatranja potencijalno nezakonitih slučajeva. Internetsko oko prati suvremene društvene procese i događanja u vezi s govorom mržnje, reagira na njih i prilagođava svoje djelovanje.

● INFORMACIJE I KONTAKTI

Internetska stranica: <https://www.spletno-oko.si/>

E-pošta: info@spletno-oko.si

Kontakt osoba za govor mržnje: Urša Valentič

NAZIV DOBRE PRAKSE

Vijeće za odgovor na govor mržnje

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Vijeće za odgovor na govor mržnje (u drugom mandatu preimenovano u Vijeće za odgovor na govor mržnje i govor diskriminacije, u daljnjem tekstu: Vijeće) je neformalno, nezavisno tijelo koje se u dva mandata (2015/2016 i 2016/2017) na pojedine pojave govora mržnje u Sloveniji odazivalo javnim pisanim izjavama, na osnovu pisanih inicijativa bilo koje pravne ili fizičke osobe ili na prijedlog članice ili člana Vijeća². Vijeće je u svom radu koristilo definiciju Vijeća Europe koje govor mržnje označava kao “svaki oblik izražavanja koje širi, huška, potiče ili opravdava rasno neprijateljstvo, ksenofobiju, antisemitizam ili druge oblike neprijateljstva koji se zasnivaju na netoleranciji, što uključuje netoleranciju, izraženu agresivnim nacionalizmom i etnocentrizmom, diskriminacijom i neprijateljstvom prema manjinama, migrantima ili osobama migrantskog podrijetla”. U svom radu uvažavalo je odredbe Ustava Republike Slovenije i zakona iz područja jednakog postupanja i zabrane javnog izražavanja neprijateljstva, nasilja i netolerancije.

Cilj Vijeća bio je da javnim djelovanjem doprinese rješavanju problema govora mržnje u Sloveniji i uspostavljanju standarda javnog komuniciranja, jačanju javne rasprave i osvještavanju javnosti. Vijeće je povezivalo predstavnike vladinog i nevladinog sektora, stručnjake i stručnjakinje kao i drugu zainteresiranu javnost u zajedničko tijelo koje svojim djelovanjem i sistematskim odgovaranjem brani nultu toleranciju prema govoru mržnje.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Vijeće je djelovalo u okviru projekta “(Od)govorom protiv govora mržnje – Pokretanje nezavisnog povezujućeg tijela” kojeg je koordinirao Mirovni institut u partnerstvu s Fakultetom društvenih znanosti (Sveučilište u Ljubljani), zaštitnikom prava građana (pravobranitelj) i Multimedijskim centrom Javnog zavoda RTV Slovenija (MMC). Fakultet društvenih znanosti u projektu predstavljalo je Internetsko oko. Mirovni institut, pravobranitelj i predstavnik Fakulteta (Internetsko oko) delegirali su predstavnike u sastav Vijeća, a MMC je obavljao djelatnosti medijskog partnera, pripremao članke i video priloge. Stručnu podršku i koordinaciju djelovanja Vijeća osiguravao je voditelj (programskog odbora) projekta iz Mirovnog instituta.

Projekt je trajao od 1. rujna 2014. do 29. veljače 2016. godine, a Vijeće je nastavilo s radom do ožujka 2017. godine.

Projektom “(Od)govorom protiv govora mržnje” željelo se reagirati na raširenost i prihvaćanje govora mržnje u Sloveniji i na odsustvo (formalnih) odgovora. U centar rada postavljeno je Vijeće te druge aktivnosti međusobnog povezivanja svih uključenih aktera te aktivnosti osvještavanja. Polazilo je od potrebe za alternativnim mehanizmima odgovora na govor mržnje i nužnosti bolje koordinacije već postojećih aktera koji se aktivno suprotstavljaju i odgovaraju na govor mržnje.

² Izrazi korišteni u publikaciji u muškom rodu koriste se kao neutralni i smatraju se jednakim sa svim rodnim identitetima.

- **KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA**

Vijeće je uspostavljeno i djelovalo je na osnovu pravilnika kojeg su sastavili i prihvatili partneri projekta, zastupljeni u programskom odboru. Programski odbor činilo je devet članica i članova. Tri su člana predložili partneri u projektu (osim MMC), a šest je programski odbor izabrao na osnovu prijedloga danih na savjetodavnoj skupštini, na koju su bili pozvani i na kojoj su sudjelovali različiti relevantni akteri iz nevladinog i vladinog sektora, stručne i zainteresirane javnosti.

Za članove ili članice Vijeća mogle su biti imenovane osobe s iskustvom i vidljivim javnim djelovanjem u području ravnopravnosti, tolerancije i borbe protiv govora mržnje, koje imaju odgovarajući osobni integritet, koje poznaju tematiku, a nisu članovi političkih stranaka. Članovi i članice Vijeća između sebe su izabrali predsjednicu Vijeća. Mandat je trajao jednu godinu s mogućnošću produženja. U dvije godine rada Vijeća djelovala su dva sastava.

Vijeće je pokretalo inicijative u pisanom ili usmenom obliku, a za što je izrađen pravilnik. Inicijativu je bilo moguće pokrenuti najkasnije mjesec dana od događaja odnosno od incidenta u kojemu je korišten govor mržnje. Na osnovu primljene inicijative član ili članica Vijeća, kao izvjestitelj/ica, pripremio/la bi prijedlog javne izjave, a stručnu podršku pri tome osiguravao je voditelj/ica programskog odbora projekta. Inicijative i prijedlozi izjava razmatrani su na sjednicama koje su mogle biti i dopisne. Vijeće je bilo dužno odazvati se na inicijativu u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od sedam dana od dana prijema inicijative.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

U dvije godine djelovanja Vijeće je pripremio više od 40 javnih izjava i poziva. Veliki dio inicijativa za odgovor odnosio se na govor mržnje na internetu. Prilikom odgovora na objave na društvenim mrežama, Vijeće je odgovaralo samo na one koje nastaju na javnim stranicama, a ne i u zatvorenim grupama. Sastav i rad Vijeća, a pogotovo na početku, u prvoj godini, privukli su veliku pažnju medija i javnosti. U sastavu Vijeća djelovali su poznati pojedinci i pojedinke iz područja zaštite ljudskih prava, kulture i umjetnosti, medija, akademske zajednice i dr. Među članovima su na primjer bili poznati rap muzičar i karikaturist pa su i neki javni odgovori Vijeća bili pripremljeni u obliku karikature. Izjave su svaki put potaknule javnu (a često i burnu) raspravu, o njima su izvještavali mediji, na njih su se pozivali razni akteri u javnosti, uz polemike i suprotstavljanja aktera koji su bili predmet odgovora Vijeća. Postignut je efekt sistematskog odgovaranja te osvještavanja javnosti, pokrenut je dijalog i javna rasprava o tome što je govor mržnje, u čemu je problem sa zakonskom regulacijom i gdje i kako kao zajednice i kao društvo, a kroz dijalog i kontinuiranu javnu raspravu, možemo postaviti granicu prihvatljivog govora u javnoj komunikaciji, a ne samo u pogledu neprijateljskog i diskriminatornog govora koji je kažnjiv po kaznenom i antidiskriminacijskom zakonodavstvu.

- **POUKE I IZAZOVI**

Vijeće je bilo uspostavljeno i najavljeno kao trajno neformalno i nezavisno tijelo, ali je poslije početnog ubrzanja i uspjeha, a posebno poslije završetka trajanja projekta, postalo jasno da će biti teško osigurati njegovo trajno funkcioniranje.

Članice i članovi Vijeća radili su na volonterskoj osnovi, a pripremanje i usklađivanje odgovora oduzimalo je vrijeme te radi preopterećenosti radom na tekućim projektima u Mirovnom institutu više nije bilo moguće koordinirati zajednički rad. Prijenos ili rotacija te koordinacija između tri partnera prvobitnog projekta nisu uspjeli. Predviđanja da bi Vijeće moglo zaživjeti kao trajno neformalno tijelo unutar ureda pravobranitelja nisu se ostvarila.

Pokazalo se da je za trajni rad takvog neformalnog i nezavisnog tijela potrebno osigurati institucionalno zaleđe koje ima trajan i stabilan izvor financiranja i koje može osigurati kontinuiranu administrativnu i stručnu podršku kao i koordinaciju na osnovu tih izvora.

- **FINANCIRANJE**

Projekt su financirali Financijski mehanizam EEP i Norveški finansijski mehanizam.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

U nevladinoj organizaciji, ovisnoj od projektnog financiranja, održivost se teško postiže. Ostaje mogućnost da se funkcioniranje Vijeća ostvari kroz novi projekt.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica projekta: <https://www.mirovni-institut.si/govor/>

Prezentacija na web-stranici voditelja projekta, Mirovnog instituta: <https://www.mirovni-institut.si/projekti/z-odgovorom-nad-sovrazni-govor-zagon-neodvisnega-povezovalnega-telesa-zagovor/>

Prezentacija projekta na engleskom jeziku: <https://www.mirovni-institut.si/en/projects/responding-hate-speech-activation-independent-conjunctive-body-act/>

E-pošta: info@mirovni-institut.si

Kontakt osoba: Veronika Bajt, voditeljica projekta: veronika.bajt@mirovni-institut.si

NAZIV DOBRE PRAKSE

Radionice za srednje škole “Solidarnost – jednakost“

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Osnovna aktivnost projekta je oblikovanje, priprema i izvođenje radionica za srednje škole u Sloveniji s ciljem informiranja učenika/ca o migracijama. Pojam “migrant/kinja” korišten je u najširem smislu, tako da uključuje izbjeglice (osobe s dobivenom međunarodnom i / ili supsidijarnom zaštitom), tražitelje azila kao i tzv. državljane trećih zemalja. Osnovni cilj projekta je razbijanje stereotipa, straha i neprijateljstva kao i osnaživanje učenika/ca za odgovorno suočavanje s problematikom migracija kroz osvještavanje koncepata solidarnosti (pragmatično-svakodnevna razina), jednakosti (političko-ideološka i humanističko-univerzalistička razina). Na taj način projekt doprinosi razvijanju kritičkog mišljenja svih sudionika. Migracije se obrađuju u kontekstu masovnih medija, društvenih mreža, neprijateljskog govora, ljudskih prava, tolerancije, multikulturalnosti, rasizma, nacionalizma, bezdržavljanstva (apatridstva), diskriminacije, privilegija i stereotipa.

Ciljana publika projekta:

- a) Učenici/ce srednjih škola (očekivano: 400 – 500), starosti 14 – 18 godina, posebno oni/e koji se nalaze u nepriviligiranim područjima, okruženjima i zajednicama, gdje se pojavljuje organizirano suprotstavljanje migrantima/kinjama, gdje je manji opseg nastave sociologije i humanističkih znanosti, kao i manje mogućnosti susreta s drugačijim mišljenjima u svom lokalnom okruženju.
 - b) Profesori/ce (očekivano: 10), uz čiju suradnju se odvija i planiranje pedagoških aktivnosti. Istovremeno profesori/ce su posredno i sami predmet obrazovanja jer sami (po njihovim vlastitim riječima) često ne znaju pristupiti adresiranju ove kompleksne problematike i prateći radionice (po njihovim vlastitim riječima) i sami mnogo nauče.
 - c) Osobe s migrantskim iskustvom (očekivano: 10) različite starosti i spola koje neposredno sudjeluju u pedagoškim aktivnostima, tako da svojim znanjem pomažu oblikovati nastavne sadržaje, kao i dijeljenjem vlastitih priča/iskustava/spoznaja prisutnošću na samim radionicama.
 - d) Aktivisti/kinje (2) koji rade neposredno s migrantima/kinjama i koji su aktivni i u području zagovaranja za migrante/kinje.
 - e) Volonteri/ke (2) koji sudjeluju u pripremama i dokumentaciji radionica.
- Radionice su se održavale tijekom 2015. – 2020. godine.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Mirovni institut – institut za suvremene društvene i političke studije je privatna, nezavisna i neprofitna istraživačka ustanova. Institut, znanstveno-istraživačkim radom i javnim akcijama, teži k otvorenoj zajednici, sposobnoj za kritično mišljenje i zasnovanoj na načelima jednakosti, odgovornosti, solidarnosti, ljudskih prava i pravne države. Razvija istraživačku, obrazovnu i informativnu djelatnost u područjima sociologije, humanističkih znanosti, antropologije i prava u pet tematskih polja: politika, ljudska prava i manjine, mediji, spol i kulturne politike. Institut zagovara prava ranjivih skupine i zajedno s njima radi na uklanjanju diskriminacije.

● KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Glavna aktivnost projekta su radionice u srednjim školama po Sloveniji. Prosječan broj održanih radionica je 15 godišnje u trajanju od dva školska sata (90 minuta), za grupu do 25 – 30 učenika/ca. Projektna grupa za svaku školu odnosno razred priprema individualiziran nastavni program koji najbolje odgovara lokalnim potrebama. U pripremu su svojim znanjem i iskustvom uključeni i migranti/kinje. Teme koje pokrivaju nastavni programi su: migracije, govor mržnje, mediji, društvene mreže, ljudska prava, bezdržavljanstvo (apatridnost), tolerancija, solidarnost, stereotipi, privilegije, nacionalizam i rasizam. Pri tome je ključno da učenici/ce dobiju kvalitetne informacije na osnovu kojih mogu formirati svoja stajališta i razvijati tolerantan odnos prema migrantima/kinjama. Zbog toga učenike/ce izvođači nastavnog programa neprestano potiču na izražavanje mišljenja, rasprave i dijalog, tj. na razmišljanje (kritičko mišljenje) i traženje rješenja za društvene probleme koji nadilaze redovnu nastavu. Korištene metode uključuju: frontalnu nastavu (ex cathedra), rad u parovima i grupama, diskusije, igranje uloga, živu knjižnicu, gledanje filmova i video-spotova s diskusijama, kreativna druženja, okrugle stolove, sportske, kulturne i kulinarske događaje. Ključni akteri u obrazovnom procesu su učenici/ce i migranti/kinje koji se zajedno suočavaju s interkulturalnim razlikama i stereotipima i koji reflektiraju značaj interkulturalnog dijaloga i poštovanja ljudskih prava u izgradnji tolerantnog i solidarnog društva. Između migranata/kinja i učenika/ica na radionicama izvođači uspostavljaju što direktnije odnose. Na taj način mladima omogućavaju osobni kontakt s ljudima različitih kultura odnosno narodnosti i etničkih grupa, dok s druge strane ljudima različitih narodnosti odnosno etničkih grupa omogućuju aktivnu suradnju u planiranju i izvođenju projekta: na taj način doprinose emancipaciji koja se širi u svim smjerovima.

● POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

Pojedine radionice i situacije često su bile vrlo raznolike i zanimljiv pedagoški izazov za izvođače. Korištenje miješanih metoda (predavanje, diskusije, gledanje filmova ili video-spotova, rad u grupama) pokazalo se kao najprikladniji pristup jer u suprotnom učenici/ce se brzo počnu dosađivati i gube koncentraciju. Radi toga je dobro metode kombinirati svakih 10 – 15 minuta. U većini slučajeva izvođači radionica nemaju većih problema s disciplinom u razredu jer s učenicima/cama uspostavljaju prijateljski i tolerantan odnos, surađuju i debatiraju, iako nije nužno da se slažu. Izvođači radionica vjeruju da tome doprinosi njihov odnos, budući da su se mogli čuti i netolerantni glasove koji su, unatoč svemu, tretirani ozbiljno i s njima se argumentirano polemiziralo, a istovremeno su se poticali tiši, ali većinski glasovi koji su zastupali jednakost. Utvrdili su da takav pristup omogućuje povezivanje s učenicima/cama na drugačiji način od onoga koji njeguju učitelji i učiteljice. Na taj način mogu se dobiti odgovori koji su često neočekivani i neizrečeni. Imajući u vidu da radionice traju dva školska sata i da se u školama s kojima se dogovore za izvođenje održavaju samo jednom godišnje, to je značajna polazna točka koju izvođači dijele s učiteljima i učiteljicama i s kojima zatim mogu raditi dalje u redovnoj nastavi. Učitelji i učiteljice su se izvođačima radionica za takav pristup često zahvaljivali i izjavljivali kako su od svojih učenika/ca čuli nešto novo, nešto što u redovnoj nastavi ne čuju te su im radi toga radionice bile dragocjene. Sudjelovanje više izvođača u radionici pokazalo

se kao dobra strategija jer omogućuje više različitih pristupa početnoj problematici. Učenike i učenice po pravilu je najviše privlačio dio radionica u kojima su razgovarali s osobama s migrantskim iskustvom. To je s jedne strane značajno zbog senzibilizacije učenika/ca za ljude u nevolji (izgradnja osjećaja solidarnosti), a s druge strane i radi toga što se kod učenika/ca razvija kritičko mišljenje i da na migrante i migrantkinje ne gledaju samo kao na žrtve kojima je potrebna pomoć, nego i kao na razmišljajuća i aktivna bića (izgradnja osjećaja jednakosti). Istovremeno, to je i odlična prilika za same migrante/kinje da se u javnom prostoru postave kao subjekti koji su sami sposobni artikulirati i objasniti migrantsko pitanje bez posrednika/predstavnik i da se tako postave kao aktivna politička bića. Nakon radionica učenici/ce su, a često i oni/e koji su izražavali najnetolerantnija stajališta, željeli rukovati se i/ili zagrliti s gostima kako bi dodatno porazgovarali i uspostavili dodatne kontakte. Poslije jedne radionice organizirana je i nogometna utakmica između učenika i tražitelja azila koji treniraju nogomet. Na taj način potiču škole da u svoje aktivnosti (npr. sportske dane) uključe migrante/kinje. Izvođači u radionicama koriste i pop-kulturne elemente jer su svjesni njenog povezujućeg elementa. Istovremeno, to je odlična ulazna točka u senzibilizaciju mladih za otvaranje političkih i aktualnih pitanja koja se tiču migracija.

- **POUKE I IZAZOVI**

Evaluacija je pokazala učinkovitost nastavnih scenarija i da je slične aktivnosti u školama potrebno organizirati i razvijati i dalje. Rasprave u razredima pokazale su da je dobro pitanje migracija adresirati putem različitih osobnih okolnosti. Pri izvođenju projekta izvođači su utvrdili da je za stvaranje povjerenja među učenicima/cama i širenje solidarnosti i jednakosti potrebno i ključno vrijeme. Imajući u vidu da radionice traju jedan ili dva školska sata (i to samo jednom godišnje, u slučaju uspješnosti na natječaju), to ponekad nije dovoljno. Izvođači planiraju ubuduće organizirati aktivnosti koje traju cijeli (školski) dan i koje uključuju: razgovor, druženje, vanškolske aktivnosti (fudbalske utakmice, kuhanje, zajedničku izradu domaće zadaće...) između učenika/ca i migranata/kinja, jer se pokazalo da je neposredni kontakt dragocjen i da on stvara trajne veze, kao i da omogućuje promjenu mišljenja (strahova, neprijateljstava i predrasuda). Učitelji su otvoreni za nove formate radionica, jer im to pomaže u njihovom redovnom radu, gdje se ne mogu toliko posvetiti značajnim tematikama koje kroz radionice otvaraju organizatori iz Mirovnog instituta. Budući da su ove radionice za škole besplatne, interes škola je velik.

- **FINANCIRANJE**

Projekt je financirao Ured za komunikacije Vlade Slovenije (UKOM) preko godišnjeg natječaja. Prosječan iznos donacije bio je 6000 Eura godišnje. Ta su sredstva minimalna i uz višu financijsku podršku organizatori bi mogli izvesti više radionica i mogli bi biti prisutniji u školama.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Bez sustavne podrške radionicama nemoguće je održati kontinuitet rada. U 2020. godini ovaj projekt je teško izvediv radi pandemije i UKOM-ovog odugovlačenja s isplatama već odobrenih

sredstava. Mogućnost bi bila neposredno povezivanje sa školama i nalaženje drugih izvora sustavnog financiranja, npr. u Ministarstvu obrazovanja.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Informacije: <https://www.mirovni-institut.si/projekti/solidarnost-enakost-istost-2/>

Kontakt osoba: Lana Zdravković, lane.zdravkovic@mirovni-institut.si

NAZIV DOBRE PRAKSE

Pravobranitelj za prava gledatelja, slušatelja, čitatelja i korisnika programskog sadržaja RTV Slovenije

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Pravobranitelj za prava gledatelja, slušatelja, čitatelja i korisnika programskog sadržaja RTV Slovenije (u daljem tekstu: Pravobranitelj) je primjer samoregulatornog mehanizma koji doprinosi nastojanjima za smanjenje i uklanjanje govora mržnje na internetu. Ovaj institut javne radiotelevizije u Sloveniji daje građanima/kama mogućnost žalbe protiv spornih praksa, uključujući žalbe protiv govora mržnje u programima i na njihovom internetskom portalu MMC koji je među najposjećenijim informativnim internetskim portalima u Sloveniji. Mogli bismo reći da se radi o nastojanju da se uspostavi savezništvo između medija i javnosti.

Pravobranitelj zaprima mišljenja, žalbe, primjedbe i prijedloge korisnika programskih sadržaja Radiotelevizije Slovenija (u daljem tekstu: RTV Slovenija) i na taj način ima ulogu medijatora između stvaratelja i korisnika programskih sadržaja. Kroz svoje odgovore, jača dijalog i razumijevanje između dviju strana i traži ravnotežu između prava korisnika i medijske i autorske nezavisnosti stvaratelja programskih sadržaja RTV Slovenije.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Pravobranitelja imenuje generalni direktor RTV Slovenije na osnovu javnog natječaja i odluke Programskog savjeta o izboru, na period od pet godina s mogućnošću jednokratnog produženja. Programski savjet je rukovodeće tijelo RTV Slovenije za programsku politiku i čine ga predstavnici javnosti i zakonom određenih zajednica i institucija. Pravobranitelj je nezavisna funkcija od programskog i poslovnog rukovodstva RTV Slovenije.

Cilj uspostavljanja i djelovanja Pravobranitelja je osiguravanje kvalitetnih programa i usluga javne radiotelevizije u Sloveniji. Pravobranitelj jamči da nadležna uredništva, službe i rukovodstvo RTV Slovenije osiguravaju kvalitetne odgovore na primjedbe javnosti i da osnovane žalbe i kritike dobiju epilog na način da ih nadležni uvažavaju.

Djelovanje Pravobranitelja potiče stvaratelje programskih sadržaja na poštivanje profesionalne etike, profesionalnih mjerila i standarda koje su usvojila tijela RTV Slovenije, kao i druge (samo) regulativne norme koje ih obavezuju na produkciju kvalitetnog, nepristranog, profesionalno i stručno pripremljenog programa.

Uspostavljanje i početak rada Pravobranitelja omogućila je odredba u Statutu RTV Slovenije koji je usvojen 2006. godine. Pravilnik o radu Pravobranitelja usvojen je 2007. godine i poslije toga je više puta dopunjavan. Donošenje i izmjene Statuta RTV Slovenije su u nadležnosti Nadzornog odbora i Programskog savjeta RTV Slovenije, a Pravilnik o Pravobranitelju donosi i mijenja Programski savjet.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Prva Pravobraniteljica imenovana je 2008. godine, od 2017. godine traje mandat sadašnjoj, trećoj Pravobraniteljici. U posljednjem periodu osigurano je da Pravobraniteljica ima i stručnu i

administrativnu podršku i danas njen tim broji tri članice.

Sadašnja Pravobraniteljica, Ilinka Todorovski, u 2019. godini je objavila 1617 podnesaka javnosti na programe i usluge RTV Slovenije, obrađivala je 1416 podnesaka, a ostale je zbog uvredljivosti, vulgarnosti, anonimnosti ili nerazumljivosti odbacila. Na rad internetskog portala MMC odnosilo se 15%, odnosno više od 210 obrađivanih podnesaka. Više od 150 podnesaka odnosilo se na objavljene sadržaje na internetskim portalima, a posebno na korisničke komentare, moderiranje i upravljanje njima. U prošlim godinama, na osnovu rasprave u uredništvu internetskog portala, podnesaka građana i preporuka Pravobraniteljice, uredništvo MMC je usvojilo više mjera za obustavljanje diskriminatorskog, netolerantnog, huškačkog, neprijateljskog i seksističkog govora, uključujući predmoderaciju i onemogućavanje komentara ispod članaka o nekim temama, zaključavanje rubrike za komentare u noćnim satima i 5 dana od objave članka. U 2020. godini Pravobraniteljica je na žalbe u vezi s korisničkim komentarima, između ostalog, izdala preporuku s pozivom uredništvu da razmisle o mogućim dodatnim mjerama. Zahtijevala je da uredništvo u određenom roku pripremi izvještaj s objašnjenjima o poduzetim mjerama.

Rad Pravobranitelja zasniva se na načelima nezavisnosti, nepristranosti, povjerljivosti, vjerodostojnosti i dostupnosti. Iako je osnovni zadatak da štiti interese javnosti, Pravobranitelj argumentiranim odbijanjem napada, uvreda i neosnovanih kritika štiti i interese novinara i drugih stvaratelja sadržaja i izvođača usluga RTV Slovenije.

Pravobranitelj odgovara na primjedbe, mišljenja i prijedloge gledatelja, slušatelja, čitatelja i korisnika programskih sadržaja RTV Slovenije. Redovno pisano i usmeno izvještava Programski savjet i unutrašnju javnost RTV Slovenije o primjedbama i prijedlozima gledatelja i slušatelja, o odgovorima i objašnjenjima urednika i drugih nadležnih, kao i o zaključcima, mišljenjima i preporukama. Javno objavljenim mjesečnim i godišnjim izvještajima (dostupnim na internetskoj stranici RTV Slovenije), kroz nastupe u raznim programima RTV Slovenije i u drugim medijima, zaključke i preporuke predstavlja i široj javnosti i time doprinosi razvoju medijske pismenosti.

● POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

Zaduženja Pravobranitelja uključuju: komunikaciju s građanima i javnošću i odgovaranja na njihove poruke, prijedloge i žalbe; izradu mjesečnih i godišnjih izvještaja objavljenih na internetskom portalu i predstavljenih u programima RTV Slovenije i u drugim medijima i sudjelovanje na sjednicama Programskog savjeta RTV Slovenije koje građani mogu pratiti putem prijenosa uživo na internetskom portalu. Također, Pravobranitelj organizira i javnu prezentaciju godišnjeg izvještaja s direktnim prijenosom preko internetskog portala te odgovara na pitanja građana uživo, a gostuje i na MMC i sudjeluje na tribinama i seminarima. Na vlastitu inicijativu priprema prezentaciju godišnjeg izvještaja Pravobranitelja i drugim značajnim institucijama u državi – Pravobranitelju za prava građana, Ministarstvu kulture, Agenciji za komunikacijske mreže (regulatoru elektronskih medija) i dr. Po potrebi organizira i sastanke s tužiteljima, ako se radi o problemu koji duže traje.

Na osnovu mišljenja i preporuka Pravobranitelja vođene su brojne rasprave u uredništvima i usvojene su mjere za otklanjanje nedostataka u programima i uslugama RTV Slovenije. U slučaju

izrazito spornog programskog sadržaja izvještaj Pravobranitelja bio je osnova za raspravu na Programskom savjetu o odgovornosti nadležne urednice koja je poslije dužeg postupka dovela do odluke rukovodstva RTV Slovenije o njenom razrješenju.

- **POUKE I IZAZOVI**

Izvještaji uredništava trebali su pokazati kako se uredništva odazivaju na preporuke Pravobranitelja i osigurati da zaista dođe do poboljšanja. Praksa je pokazala da je kvaliteta tih izvještaja često upitna, a istovremeno nisu u dovoljnoj mjeri razvijene metode za utvrđivanje koliko i kako uredništva poštuju i realiziraju preporuke Pravobranitelja. Također, izazov predstavlja i objašnjavanje Pravobranitelja da se njegova uloga ne bi smjela shvaćati kao uloga nadurednika koji presuđuje o ispravnosti uredničkih odluka.

Samoregulatorni karakter instituta Pravobranitelja još se izgrađuje i učvršćuje, a njegova snaga upravo ovisi o razumijevanju i prihvaćanju te samoregulatorne funkcije unutar uredništava i službi RTV Slovenije kao i u rukovodstvu i tijelima upravljanja, a posebno u Programskom savjetu. Sastav Programskog savjeta često se mijenja i kod svakog novog sastava potrebno je ponovo izgraditi razumijevanje pravobraniteljske funkcije unutar tog tijela upravljanja.

- **FINANCIRANJE**

Položaj Pravobranitelja je u Pravilniku određen kao “samostalan i nezavisan”, a ugovor o radu zaključuje generalni direktor RTV Slovenije koji je potpisnik i svih drugih dokumenata koji proizlaze iz radnog odnosa Pravobranitelja. Ta pozicija još nije uvrštena u formalnu sistematizaciju i organizacijsku strukturu RTV Slovenije, ali sadašnja Pravobraniteljica nastoji taj položaj u unutrašnjoj strukturi RTV Slovenije približiti više Programskom savjetu nego rukovodstvu RTV Slovenije.

U sustavu plaća javnog sektora u Republici Sloveniji, čiji je dio i RTV Slovenija, Pravobranitelj je uvršten u 55. platni razred. Za usporedbu, generalni je direktor uvršten u 60. platni razred, a najviši novinarski razred je 48.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Uspostavljanje Pravobranitelja osigurano je izmjenom Statuta RTV Slovenije koji je u nadležnosti tijela upravljanja RTV Slovenijom – Nadzornog odbora i Programskog savjeta. Radi toga je djelovanje Pravobranitelja samoregulatorni mehanizam, donesen unutar samog medija. Međutim, ovu funkciju moguće je i ukinuti izmjenom Statuta. Radi čvršćeg položaja funkcije Pravobranitelja, postoje i nastojanja da se funkcioniranje Pravobranitelja ubuduće propiše i Zakonom o RTV Sloveniji.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <https://www.rtvlo.si/varuh>

E-pošta: varuh@rtvslo.si

Kontakt: Ilinka Todorovski, Pravobraniteljica za prava gledatelja, slušatelja, čitatelja i korisnika programskog sadržaja RTV Slovenije

NAZIV DOBRE PRAKSE

Presuda Vrhovnog suda Republike Slovenije u slučaju govora mržnje protiv Roma u komentaru na internetskoj stranici Radija Krka

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Dana 4. srpnja 2019. godine, Vrhovni sud Republike Slovenije presudom u ime naroda odlučio je o predmetu protiv optuženika za kazneno djelo javnog poticanja na mržnju, nasilje ili netrpeljivost prema članku 297. Kaznenog zakona Republike Slovenije zbog zapisa mržnje na internetskom portalu Radija Krka. Potvrdio je presudu Okružnog suda u Novom mestu koji je, doduše, optuženika proglasio krivim još 2013. godine. Odluka se značajno razlikuje od dosadašnje pravosudne prakse iz područja govora mržnje, koja je slijedila mnogo strože, gotovo nerealne kriterije presude. Primatelj presude i propisane sankcije prvenstveno je optuženik, ali poruka koju predstavlja odluka ima širi značaj. Svojom opsežnom i argumentiranom odlukom o krivnji optuženika, predstavlja važnu prekretnicu u pravosudnom postupanju vezanom uz govor mržnje u Republici Sloveniji. Time daje primjer za daljnja postupanja i presude, kao i smjernice za tužitelje u vezi s odlukama o progonu potencijalno kažnjivih zapisa, posebno na internetu kao relativno novom javnom okruženju.

Presuda se odnosi na slovenskog državljanina te je utemeljena na društvenim okolnostima i zakonodavstvu koje je na snazi na području Republike Slovenije. Međutim, argumenti u vezi s tumačenjem relevantnih zakonskih odredbi mogu se smatrati primjerom prakse institucija u drugim zemljama sa sličnim propisima.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

O slučaju je presudio Vrhovni sud Republike Slovenije na temelju podnesenog zahtjeva za zaštitu zakonitosti protiv presude Višeg suda u Ljubljani od strane vrhovnog državnog tužitelja Andreja Ferlinca. U svom zahtjevu isti je obrazložio da je Viši sud pogrešno protumačio tekst članka 297. KZ-1 u presudi kojom je optuženi oslobođen, te je stoga zatražio dodatnu ocjenu Vrhovnog suda. Argumenti koje pritom navodi rezimiraju brojne dosadašnje napore stručnjaka iz pravne i šire struke u smjeru primjerenijeg tumačenja članka 297.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Prevladavajuća sudska i tužiteljska praksa u Sloveniji formirala je kriterije za progon govora mržnje kao javnog poticanja na mržnju, nasilje ili netrpeljivost prema članku 297. KZ-1, s dodatnim uvjetom koji zahtijeva konkretno ugrožavanje javnog reda³ kao posljedicu takvog govora. Pritom stručnjaci⁴ često upozoravaju da se radi o nedopustivom sužavanju definicije kaznenog djela, koji dva inače alternativna uvjeta ("na način koji može ugroziti ili narušiti javni red ili mir, ili korištenjem prijetnji, omalovažavanja ili uvreda" iz članka 297. KZ-a -1) udružuje u oblik koji onemogućava dosljedno postupanje i progon govora mržnje. Na temelju takve

³ Prije svega na temelju *pravnog stajališta o obilježjima kaznenog djela iz članka 297. KZ-1*.

⁴ Vidi npr. *Kogovšek Šaloman, 2017*.

prakse u prosincu 2013. godine Viši sud u Ljubljani oslobodio je optuženika, koji je bio, na temelju članka 297. KZ-1, osuđen na prvostupanjskom sudu. Protiv presude Višeg suda Vrhovni državni tužitelj Andrej Ferlinc podnio je zahtjev za zaštitu zakonitosti uz opsežno obrazloženje neprimjerenosti gore opisanog tumačenja teksta iz članka 297. Pojašnjava da zakonska odredba predviđa alternativne uvjete, od kojih je ispunjenje barem jednog, ne nužno oba, dovoljno za progon, a ujedno ne zahtijeva konkretno ugrožavanje sigurnosti. U svojoj presudi Vrhovni sud je to potvrdio, obrazlažući da su oba oblika postupanja jednakovrijedna s obzirom na ugrožavanje zaštićenih vrijednosti i da ih ima smisla alternativno uzeti u obzir, kako je zapisano u zakonu. Istodobno, potonji ne zahtijeva izazivanje izravnog ugrožavanja javnog reda i mira, već je dovoljna potencijalna mogućnost. Sud je dodatno u procjeni uzeo u obzir činjenicu da su optuženici u razmatranom zapisu prijetili smrću manjinskoj i deprivilegiranoj društvenoj skupini, Romima, koji imaju osiguranu dodatnu zaštitu po Ustavu Republike Slovenije. Dakle, radilo se o korištenju prijetnje, omalovažavanja ili uvreda kojima je optuženik poticao etničku mržnju, nasilje i netrpeljivost na štetu romske zajednice, što je Vrhovni sud prepoznao kao kazneno djelo iz članka 297. KZ-1.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Opisana presuda predstavlja prekretnicu pravosudne prakse u Republici Sloveniji u području govora mržnje, jer je jedna od prvih koja argumentira razumijevanje članka 297. KZ-1 u smislu uzimanja u obzir uvjeta glede oblika izvršenja postupanja kao alternativnog, a ne kumulativnog, te postojanja dovoljne mjere samo potencijalne mogućnosti ugrožavanja javnog reda i mira. Time otvara mogućnost drugačijeg tumačenja zakonske odredbe nego što je ono diktirano Pravnim stajalištem o progono kaznenog djela javnoga poticanja na mržnju, nasilje ili netrpeljivost, koje je Vrhovno državno tužiteljstvo usvojilo u veljači 2013. godine. U daljnjim postupcima koji se bave kršenjem članka 297. KZ-1, tužitelji i suci mogli su slijediti obrazloženje njegovog sadržaja iz ove presude, jer je ono više u skladu s brojnim međunarodnim preporukama za progon govora mržnje.⁵

Osim što daje važan doprinos u formiranju sudske prakse, osuđujuća presuda također sadrži važnu poruku za počinitelja i širu javnost. Naime, nepostupanje po govoru mržnju i, prije svega, njegovo nesankcioniranje u Sloveniji ostavlja dojam trivijalizacije njegova značenja i posljedica, što posebno vrijedi za tekstove mržnje na društvenim mrežama ili drugim internetskim portalima. Osuda zapisa na radijskom portalu potvrđuje prepoznavanje interneta kao javnog prostora sa širokim dosegom korisnika, koji mrežnim objavama daje važnu društvenu snagu, pa samim tim korisnici snose i kaznenu odgovornost za njih.

- **POUKE I IZAZOVI**

Iz podataka navedenih u presudi može se razabrati da se radi o dugotrajnim postupcima, jer je osuđujuća presuda Vrhovnog suda proglašena više od osam godina nakon počiniteljevog zapisa

⁵ Vidi npr. *Okvirnu odluku Vijeća EU o suzbijanju određenih oblika i izraza rasizma i ksenofobije kazneno-pravnim sredstvima, 2008.*

na internetskom portalu, što je u suprotnosti s načelom čim skorijeg sankcioniranja počinitelja nakon počinjenog djela. Značajan dio toga može se, doduše, pripisati razmatranju slučaja na tri stupnja sudova i žalbi tijekom postupka, ali time sankcija gubi na značaju i aktualnosti. Tekst također pokazuje nekonzistentnost tumačenja istog teksta članka 297. KZ-1 na sudovima različitog stupnja, što ukazuje na potrebu objedinjavanja kriterija na temelju međunarodnih preporuka, na koje se poziva i presuda Vrhovnog suda.

U vezi s tim, nekonzistentnost je vidljiva i u više slučajeva govora mržnje, posebno na internetskim portalima koji na sličan - ili čak isti način - kao optuženici krše odredbe članka 297. KZ-1, ali se tretiraju vrlo različito. Opisani slučaj jedan je od rijetkih s razriješenom, čak osuđujućom sudskom odlukom, dok se veliki dio slučajeva tužiteljstva ili suda odbacuje, te se dalje više uopće ne razmatraju. Na neka ne reagiraju niti internetski portali, iako krše njihove standarde zajednice.

- **FINANCIRANJE**

Kao državne institucije, Vrhovni sud i Vrhovno tužiteljstvo financiraju se iz proračuna Republike Slovenije. Odlučivanje o predmetima i podnošenje zahtjeva za ocjenu zakonitosti vrše se u sklopu zadataka i nadležnosti.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Presuda kao primjer dobre prakse može pridonijeti kontinuitetu prikladnijeg razumijevanja zakonskih odredbi u daljnjim pravnim postupcima u području govora mržnje. Navedena argumentacija može poslužiti kao osnova za interpretaciju srodnih djela i ocjenu njihove zakonitosti na tužiteljstvima i sudovima nižeg stupnja, a time i za formiranje jedinstvenih kriterija za progon kaznenog djela iz članka 297., na temelju međunarodnih preporuka na koje se poziva presuda.

Međutim, sama po sebi presuda to ne može zajamčiti, jer se radi o dugotrajnom procesu transformacije pravne prakse, koji također ovisi o aktualnim prevladavajućim društveno-političkim pogledima i procesima, ali može se prepoznati kao važan doprinos razvoju događaja.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Vrhovni sud Republike Slovenije: <http://www.sodisce.si/vsrs/>

Tekst presude: <http://www.sodnapraksa.si/?q=65803&database%5bSOVS%5d=SOVS&submit=i%25%A1%C4%8Di&rowsPerPage=20&page=0&id=2015081111431656>

Vrhovno državno tužiteljstvo, odjel za kaznene predmete: <https://www.dt-rs.si/enote-in-oddelki>

NAZIV DOBRE PRAKSE

Javna rasprava prigodom uspostave portala Zlovenija

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Portal Zlovenija započeo je s radom u obliku bloga putem platforme Tumblr u listopadu 2015. godine kao odgovor na brojne ekstremne slučajeve govora mržnje protiv izbjeglica na društvenim mrežama, na koje nadležni nisu reagirali, niti osudili zapise. Neformalno organizirani pojedinci stoga su na portalu javno izložili najradikalnije slučajeve i njihove autore kako bi im “postavili ogledalo” i, poput stupa srama skrenuli pozornost na neprimjerenost javnih zapisa govora mržnje. Izravni primatelji poruke ove inicijative bili su, dakle, konkretno autori ekstremnog govora mržnje, ali i opća javnost u smislu otvaranja rasprave o ovoj temi. Istodobno se inicijativa obraćala vodećim odgovornim institucijama koje su, prema riječima organizatora, svojom pasivnošću davale osjećaj da su mehanizmi zaštite ljudskih prava u državi zakazali, čime su legitimitet stjecali samoinicijativni, iako ekstremni oblici reakcije pojedinaca iz civilnog društva.

Inicijativa je uključivala javne objave korisnika društvenih mreža iz slovenskog govornog područja, dok je javna rasprava, koja je uslijedila, dospjela na nacionalnu razinu. Kontroverznost korištenje metode izlaganja problematike javnog raspirivanja ekstremnih oblika mržnje, naime, izazvala je burne reakcije, pozitivne i negativne, i opsežnu javnu raspravu na temu tolerancije prema i reakcijama na govor mržnje na društvenim mrežama, koja je odjeknula i nakon prestanka objavljivanja sadržaja na internetskoj stranici Zlovenija početkom studenog 2015.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Internetsku stranicu postavili su i ažurirali anonimni i neformalno organizirani pojedinci (ili pojedinac). Nije potvrđena nikakva povezanost s institucijama ili javnim osobama.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Primarni dio slovenskog internetskog portala Zlovenija, koji je imao najviše odjeka, predstavljala je rubrika s objavljenim primjerima najekstremnijeg govora mržnje kao javnih objava ili komentara na društvenim mrežama, a u okviru kojih je snimak zaslona obuhvaćao i ime i prezime te fotografiju autora. To je trebalo djelovati kao “ogledalo” i opomena korisnicima o potencijalnoj dimenziji njihovih javnih objava, posebno mržnje, i pobuditi im nelagodu. Uvjet za brisanje pojedine objave bila je u rubrici “Pisma čitatelja” javno objavljena isprika i molba za uklanjanjem od strane autora govora mržnje. Zbog brzog širenja informacija o web stranici i objavljenim slučajevima, većina autora ubrzo je pronašla svoju objavu i uputila ispriku. Na mjesto fotografija, koje su na ovaj način organizatori portala izbrisali, zalijepili su zapis s isprikom, ali ovaj put bez osobnih podataka.

Važan dio internetske stranice je i rubrika “O stranici”, s utemeljenjem uspostavljanja portala i krajnosti korištene metode, koja se obraća objavljenim autorima govora mržnje, čitateljima i nadležnim institucijama koje bi trebale reagirati na zapise mržnje. Zapis upozorava da je upravo izostanak potonjeg vodio u samovoljnu reakciju pojedinaca postavljanjem zrcala.

Glavnu ulogu u postizanju postavljenog cilja odigrala je šira javnost putem medijskih objava. Obim reagiranja omogućio je aktivniju raspravu o problematici zapisa mržnje, posebno o ovlastima i odgovornostima reagiranja na njih.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Unatoč brojnim negativnim reakcijama, aktivnosti portala Zlovenija na neki su način postigle svoj cilj kod ciljanih skupina kojima su se obraćale.

U rubrici “Uklonjene fotografije” objavljeno je više zapisa autora govora mržnje koji se (manje-više iskreno) ispričavaju za svoju objavu ili komentar te ih pokušavaju utemeljiti ili opravdati uglavnom strahom ili trenutnim afektom. Većina također dodaje da su sami izbrisali svoju objavu s primarnog portala (Facebook). Čini se da je barem dio njih razmislio o razboritosti i opravdanosti svojih ekstremnih javnih zapisa.

Javnost je bila uspješno adresirana neizravno, putem opsežne rasprave koja se odvijala kao odgovor na kontroverznost metode portala Zlovenija. Ista je poslužila kao upozorenje i ujedno poticaj pojedincima da upozore na govor mržnje, a prije svega kao poziv na reakciju; građana i nadležnih institucija.

Istodobno, cilj Zlovenije bio je upozoriti da je Internet također javni prostor u kojem zapisane riječi korisnika imaju određenu težinu, odgovornost i potencijalno širok doseg te da njihova anonimnost nije zajamčena. Prema mišljenju tadašnje Pučke pravobraniteljice, autorska inicijativa postigla je svoju svrhu po svim tim točkama.

- **POUKE I IZAZOVI**

Radi se ekstremnom obliku reagiranja na govor mržnje, za koji su autori sami u opisu zapisali kako “ne bi smjelo postojati”, jer je samoorganizirane pojedince postavilo u ulogu arbitara i izvršitelja sankcija. Javno su bile izložene osobe s imenom, prezimenom i profilnom slikom pored zapisa mržnje, što je uznemirilo veliki dio javnosti. Bio je to svojevrsni javni linč počinitelja, bez pravomoćno potvrđene krivnje od strane za to nadležnih institucija, što nije prihvatljivo prema načelima pravne države. To je dodatno eskaliralo kada su na osnovu portala Zlovenija nepoznati pojedinci tiskali objavljene slučajeve s identitetima autora i objesili ih kao plakate na ljubljanskim ulicama.

Zbog načina na koji je poruka dostavljena, doduše anonimni autori portala primili su više prijatniji, kako fizičkog nasilja, tako i poduzimanja zakonskih mjera zbog izlaganja osobnih podataka i javnog linča autora govora mržnje. Posebno je među potonjima veliki dio reagirao vrlo negativno, čak i nasilno. Dodatno se u javnim raspravama koje su uslijedile nakon objave portala često postavljalo pitanje tko stoji iza organizacije Zlovenije. Naime, anonimnost autora izazvala je mnoga nagađanja i optužbe u javnosti poznatih osoba ili institucija na temelju ideološkog djelovanja, što bi moglo ukazivati na moguću uključenost u projekt.

- **FINANCIRANJE**

Nisu dostupne informacije kojima bi se potvrdilo da je portal financiran. Postavljanje bloga na Tumblr platformi je besplatno, vrijeme uloženo u objavljivanje i ažuriranje stranice navodno je bilo u okviru volonterskog rada.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Praksa nije predviđala kontinuirani rad. Nakon što je od autora govora mržnje dobila isprike, potaknula opsežnu javnu raspravu na temu reagiranja na govor mržnje te negativne kritike glede načina rada, internetska je stranica prestala objavljivati nove slučajeve i okončala svoje aktivnosti.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web- stranica: <https://zlovenija.tumblr.com/tagged/pisma>

Kontakt nije dostupan, organizatori su ostali anonimni.

DOBRE PRAKSE U HRVATSKOJ

NAZIV DOBRE PRAKSE

Alat za prijavu neprihvatljivog govora u javnosti “Dosta je mržnje”

- **UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA**

Web-stranica DostaJeMrznje.org nastala je u suradnji organizacija Kuće ljudskih prava Zagreb, Centra za mirovne studije i GONG-a kao odgovor na učestalu prisutnost govora mržnje u javnosti i na internetu, a koji razorno djeluje na društvenu koheziju, vrijednosti pluralizma, interkulturalnosti i tolerancije prema drugima i drugačijima. Područja u kojima je moguće izvršiti prijavu na ovoj web-stranici su: incidenti na sportskim natjecanjima, objave na društvenim mrežama ili internetu, objave u medijima, obilježja na javnim površinama (grafiti) i govor na javnom skupu. Prijavu mogu izvršiti svi građani, anonimno ili ne, međutim, ako prijavitelj ne ostavi adresu elektroničke pošte, neće biti moguće zaprimiti odgovor administratora o poduzetome. Geografsko područje koje ova praksa pokriva je Republika Hrvatska, međutim, prijave stižu i iz susjednih država s kojima Hrvatska dijeli govorno područje te na njih administratori odgovaraju s napomenom da se savjeti i postupanja temelje na hrvatskoj zakonodavnoj praksi.

- **ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU**

Stranica je nastala u sklopu projekta “Dosta je mržnje” kojeg su u 2016. godini provodile organizacije civilnog društva iz Zagreba: GONG i Kuća ljudskih prava Zagreb, a od 2018. godine pridružuje se i Centar za mirovne studije. U 2019. godini stranica je nadograđena kroz projekt “Protiv mržnje” te su administraciju preuzele Kuća ljudskih prava Zagreb i Centar za mirovne studije.

Kuća ljudskih prava Zagreb je organizacija za ljudska prava osnovana 2008. godine kao mreža organizacija civilnog društva s ciljem zaštite i promicanja ljudskih prava i temeljnih sloboda. Vizija KLJP-a je izgradnja demokratskog, pluralističkog i inkluzivnog društva utemeljenog na vrijednostima zaštite ljudskih prava, vladavine prava, socijalne pravde i solidarnosti. Istraživanjem, monitoringom, javnim zagovaranjem i edukacijama, KLJP doprinosi zaštiti, promicanju, razvitku i unapređivanju ljudskih prava i temeljnih sloboda. Objavlivanjem godišnjih pregleda stanja ljudskih prava, tematskih izvještaja i podnesaka KLJP doprinosi izradi kvalitetnijih zakona i javnih politika.

Centar za mirovne studije je organizacija civilnog društva koja štiti ljudska prava i teži društvenoj promjeni temeljenoj na vrijednostima demokracije, antifašizma, nenasilja, mirotvorstva, solidarnosti i jednakosti koristeći aktivizam, obrazovanje, istraživanje, zagovaranje i direktnu podršku. Radimo sa zajednicama, inicijativama, organizacijama, medijima, institucijama i pojedincima u Hrvatskoj i međunarodno.

- **KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA**

Web-stranica Dostajemrznje.org primjer je suradnje organizacija aktivnih u temi borbe protiv govora mržnje u online i offline okruženju koja građanima nudi mogućnost prijave nezakonitog sadržaja ili sadržaja za koji smatraju da je nezakonit i da predstavlja uznemiravanje, diskriminaciju ili poziva na mržnju i nasilje. Pritom građani ne moraju točno definirati o kakvoj

se vrsti povrede prava radi, već se obraćaju administratorima za podršku. Administratori odgovaraju podnositeljima prijave o daljnjem djelovanju i na taj način se prijavitelje upoznaje kako idući put mogu sami reagirati.

Sijedom navedenoga, aktivnosti web-stranice su: praćenje trendova i analiza, direktna podrška građanima, edukacija o neprihvatljivom govoru na internetu i načinima borbe protiv njega (primjerice, kontra-govorom) i suradnja s institucijama u ovom području (Pučka pravobraniteljica te posebne pravobraniteljice: za ravnopravnost spolova, za djecu i za osobe s invaliditetom, policija, gradsko i lokalna komunalna redarstva i dr.).

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Web-stranica “Dosta je mržnje” uz komponentu praćenja (monitoring) nezakonitog sadržaja na internetu (putem broja prijava i analize trendova), sadrži i edukativnu komponentu. Sadržaj (objave, članci, komentari) koji je potrebno proslijediti institucijama na postupanje otvara mogućnost suradnje s tim institucijama u području borbe protiv govora mržnje na internetu i šire.

“Dosta je mržnje” nije samo projektna aktivnost u projektima organizacija civilnog društva već je stranica zaživjela kao samostalni društveno korisni alat građanima u borbi protiv govora mržnje budući da postoji kontinuitet rada od 2016. godine.

Kao važno dostignuće, ali i kreativni element rada ove stranice potrebno je izdvojiti međusektorsku suradnju koja se očituje u odnosu građani – civilno društvo – društvene mreže (IT kompanije) / institucije.

- **POUKE I IZAZOVI**

Važno je pri samom početku odrediti nadležnosti i raspodjelu posla između više administratora te osigurati kontinuirano kapacitiranje administratora kako bi mogli odgovarati na zahtjeve posla. Među izazovima je svakako vrijeme jer građani očekuju brzu reakciju, a ako administratori nemaju osiguran udio radnog vremena za ovaj posao, izazov je osigurati odgovaranje u kratkom roku. Potrebno je redovno nadograđivati alat kako bi se mogli pratiti trendovi i informirati institucije i drugi dionici o sadržaju koji se prijavljuje.

- **FINANCIRANJE**

Web-stranica je pokrenuta 2016. godine pomoću sredstava iz fondova zemalja Europskog gospodarskog prostora i Kraljevine Norveške u iznosu od 525.299,10 HRK (cca 70 000 EUR) te je nadogradnja u 2018. godini financirana sredstvima Europske unije, programa o pravima, jednakosti i građanstvu (REC – Rights, Equality and Citizenship program). Administratori stranice su zaposleni u organizacijama Kuća ljudskih prava Zagreb i Centar za mirovne studije koje se projektno financiraju uglavnom iz fondova EU.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Praksa je održiva jer ne zahtijeva mnogo resursa za rad osim udjela u radnom vremenu administratora i eventualnih tehničkih poboljšanja u budućnosti, a za što se sredstva mogu osigurati kroz podršku civilnom društvu na nacionalnoj ili europskoj razini.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica “Dosta je mržnje” dostupna je na: www.dostajemrznje.hr

E-pošta: dostajemrznje@gmail.com

Kontakt osoba: Tina Đaković, organizacijska koordinatorica Kuće ljudskih prava Zagreb

NAZIV DOBRE PRAKSE

Web-portal “Medijska pismenost”

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Od samog početka idejne razrade pa do realizacije, portal je stvaran zajedničkim radom Agencije za elektroničke medije i UNICEF-a u područjima u kojima se isprepleću interesi tih dviju institucija. Od osnivanja, partneri portala u radu na sadržaju su i Hrvatski filmski savez, HAVC, Fakultet političkih znanosti i Akademija dramske umjetnosti, dok je u lipnju 2019. krug partnera proširen za još šest visokoškolskih obrazovnih ustanova. Trenutni je izazov kako koordinirati sve partnere i pokrenuti zajedničke aktivnosti.

Ciljna skupina portala su nastavnici/profesori i roditelji/skrbnici, budući da portal cilja osnaživati one koji rade s djecom i koji ih mogu medijski obrazovati. Djeca i mladi su sekundarna ciljna skupina i s njima se također surađuje, posebice kroz neke projekte i natječaje portala. U posljednje vrijeme, na portalu se sve više objavljuju i sadržaji vezani uz jačanje kritičkog razmišljanja i borbu protiv dezinformacija, gdje se i aktivno prati rad nekih europskih institucija, ali objavljuju i kompleksniji sadržaji na tu temu.

Portal medijskapismenost.hr pokriva geografsko područje Republike Hrvatske, ali uključuje i vijesti o radu europskih institucija u području medijske pismenosti.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Pokretači i osnivači portala su Agencija za elektroničke medije (AEM) i Ured UNICEF-a za Hrvatsku, dok je AEM službeno vlasnik portala. U rad portala uključeni su i brojni partneri koji svojim djelovanjem doprinose podizanju medijske pismenosti u Hrvatskoj i kvalitetnom sadržaju na portalu, primjerice: Akademija dramske umjetnosti, Fakultet političkih znanosti, Hrvatski audiovizualni centar i Hrvatski filmski savez. U lipnju 2019. godine portalu su se pridružili Akademija za umjetnost i kulturu u Osijeku, Odsjek za komunikologiju Hrvatskih studija, Odjel za komunikologiju Sveučilišta u Dubrovniku, Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Veučilište VERN' i Visoka škola Edward Bernays.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Zajedničkim sadržajem koji nastaje kroz djelovanje svih partnera, portal podržava prvenstveno roditelje, skrbnike te učitelje u podizanju razine vlastite medijske pismenosti te medijskih vještina i znanja djece. Također, portal služi kao središnje mjesto za informacije o medijskom obrazovanju, medijskoj pismenosti, politikama i trendovima u medijskoj i audiovizualnoj industriji.

Cilj portala je potaknuti razgovore o medijima te sigurnom korištenju tehnologija bez kojih je nemoguće napredovati u 21. stoljeću. U tu svrhu, osnivači portala kontinuirano pozivaju sve čitatelje da im se pridruže i sudjeluju u odabiru tema o kojima bi željeli čitati, kako bi portal mogao zaživjeti kao zajednički projekt uredništva i čitatelja.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Portal je uspješan jer ima kontinuitet rada, uz stalno uključivanje novih aktera. Prepoznat je kao središnje mjesto za učenje, inspiraciju i razmjenu među korisnicima čiji broj raste iz godine u godinu. Uz portal, AEM i UNICEF su 2018. godine pokrenuli još jedan uspješan projekt – Dane medijske pismenosti, a koji se isprepliću s portalom. Dani medijske pismenost sastoje se od tri glavna elementa: događanja (predavanja, radionice, debate, projekcije i dr.), jednodnevnih radionica za učenike u medijima, te proizvodnje i distribucije obrazovnih materijala. Portal [medijskapismenost.hr](https://www.medijskapismenost.hr) je glavni komunikacijski kanal Dana, na kojem se objavljuju svi tekstovi vezani uz Dane, ali i – najvažnije – obrazovni materijali i predavanja nastali u sklopu Dana medijske pismenosti. Izradu, produkciju i distribuciju tih materijala u potpunosti financiraju AEM i UNICEF.

- **POUKE I IZAZOVI**

U procesu postavljanja portala nije bilo nikakvih posebnih izazova.

- **FINANCIRANJE**

Izradu portala, odnosno stvaranje i podizanje internetske stranice zajednički su financirali Agencija za elektroničke medije i UNICEF, dok od lipnja 2016. godine rad portala u potpunosti financira Agencija za elektroničke medije. AEM je neovisno regulatorno tijelo koje se financira izravno od industrije (medija) koje nadzire.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Budućnost portala je dobra i izgledna, a to pokazuju i podaci da čitanost portala kontinuirano raste od osnutka, a u travnju 2020. je zabilježeno više od 85 tisuća jedinstvenih korisnika. Važnost portala pokazala se i u doba krize i karantene zbog pandemije koronavirusa, a posebice zbog jednog od temeljnih ciljeva portala – osnaživanje građana vještinama kritičkog razmišljanja.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <https://www.medijskapismenost.hr/>

E-pošta: medijskapismenost@e-mediji.hr

NAZIV DOBRE PRAKSE

Mobilna aplikacija MUP – Sigurnost i povjerenje

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Mobilna aplikacija “MUP – Sigurnost i povjerenje” namijenjena je građanima koji putem pametnih mobilnih telefona mogu prijaviti kaznena djela, prekršaje i ostale događaje iz djelokruga rada hrvatske policije. Osim fotografija, aplikacija je nedavno unaprijeđena na način da građani mogu slati i kratke video zapise. Aplikacija je izrađena u sklopu projekta E-policija i može se instalirati na sva tri operativna sustava, Android, iOS i OS Windows Phone. Nedavnom nadogradnjom proširene su mogućnosti kojima građani policiji mogu dojaviti razne događaje kada možda iz sigurnosnih razloga nisu u mogućnosti obaviti poziv.

Aplikacija MUP – Sigurnost i povjerenje dostupna je za područje Republike Hrvatske, ali nije nužno ograničena na korištenje građana RH. U primjeni je u kontinuitetu od 2015. godine.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Vlasnik aplikacije je Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske (MUP). Praksu provode policijski službenici.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Sve upute za korištenje mobilne aplikacije nalaze se u samoj aplikaciji, a funkcionira na način da osoba fotografira/snimi neki događaj (poželjno je da budu uključene geografske koordinate) i aplikacijom pošalje fotografiju/snimku na centralni portal u MUP-u. Uz fotografiju/snimku građani mogu, ali i ne moraju poslati tekstualno pojašnjenje ili opis događaja. Policijski službenici koji pregledavaju dostavljene fotografije i snimke mogu ostvariti i interakciju s pošiljateljem, ali važno je naglasiti da je ta interakcija potpuno anonimna. Putem ove aplikacije svaka osoba putem pametnog mobilnog telefona može dojaviti razne događaje, i u situacijama kada možda iz sigurnosnih razloga nije u mogućnosti obaviti poziv na broj policije 192. Pomoću uključениh geografskih koordinata na pametnom telefonu te fotografiranjem okoline u kojoj se nalazi osoba kojoj je potrebna pomoć, brže ju je i lakše pronaći. Za svaku, na ovaj način zaprimljenu dojavu, policijski službenici operativno-komunikacijskih centara pri policijskim upravama, odmah procjenjuju je li potrebno žurno postupanje te je šalju u rad nadležnoj službi, ili je pak odbijaju kao nevažnu.

• POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

Mobilna aplikacija MUP – Sigurnost i povjerenje predstavlja dobru praksu u borbi protiv neprihvatljivog govora / govora mržnje u javnom prostoru jer na inovativan način i jednostavnošću upotrebe olakšava komunikaciju između građana i policije.

• POUKE I IZAZOVI

Izazovi su se odnosili na tehnički aspekt aplikacije budući da se operativni sustavi mobilnih uređaja razvijaju strelovitom brzinom, a svaki proizvođač ima svoje dodatke koji mogu utjecati

na funkcioniranje aplikacije. Građani aplikacijom ponekad prijavljuju i događaje odnosno probleme koji nisu u nadležnosti rada policije (najčešće iz domene komunalnog redarstva), no navedeno ne predstavlja problem jer je policija uvijek na usluzi građanima, surađuje s drugim tijelima te se takve prijave uvijek prosljeđuju dalje nadležnom tijelu.

- **FINANCIRANJE**

Mobilna aplikacija MUP – Sigurnost i povjerenje financirana je iz HAKOM-ovog⁶ projekta razvoja širokopojasnog interneta te dijelom iz sredstava Ministarstva unutarnjih poslova (nadogradnja).

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

U planu je daljnji razvoj aplikacije s dodatnim funkcionalnostima budući da EU potiče i zahtijeva ovaj način komunikacije s Public Safety Answering Points (PSAP) jer omogućuje dostavu kvalitetnije i cjelovitije informacije.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Aplikaciju je moguće preuzeti na web-stranici Google Play i na web-stranici Ministarstva unutarnjih poslova.

E-pošta: pitanja@mup.hr

⁶ Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, www.hakom.hr.

DOBRE PRAKSE U SRBIJI

NAZIV DOBRE PRAKSE

Inicijativa “Virtualno postaje stvarnost”

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Digitalno nasilje i rad na njegovoj prevenciji centralne su teme inicijative “Virtualno postaje stvarnost”. Ovu inicijativu pokrenula je OCD Libero 2012. godine kada se ova organizacija i pridružila kampanji Vijeća Europe “No Hate Speech Movement” i postala dio Nacionalnog odbora za borbu protiv govora mržnje. Od tada pa do danas, ova organizacija je razvila i provela niz neformalnih edukativnih programa čiji je cilj osnaživanje i pružanje podrške mladima za borbu s izazovima digitalnog svijeta. Ciljana grupa edukacija su mladi, prije svega učenici srednjih škola. Mladi su stjecali znanja i vještine o tome kako prevenirati, ali i adekvatno reagirati u slučajevima digitalnog nasilja, uključujući i govor mržnje te kako podržati svoje vršnjake kojima su negativni komentari i govor mržnje upućeni. Odrasli, predstavnici institucija i sustava koji djeci i mladima pružaju podršku i reagiraju u situacijama kada je neophodna intervencija su također educirani. To su u prvom redu nastavnici, zatim predstavnici centara za socijalnu skrb u Srbiji, mladi pravnici, predstavnici organizacija koje su članice Mreže organizacija za djecu Srbije, zaposleni u zdravstvu i predstavnici Ministarstva unutrašnjih poslova. Pored edukativnih radionica, provedena je i opsežna online kampanja s ciljem informiranja mladih o važnosti edukacije na temu zaštite od digitalnog nasilja.

Od 2019. godine, dostupan je i online program edukacije koji nudi znanja iz tri područja: digitalna komunikacija, digitalno nasilje i prevencija i zaštita mladih od digitalnog nasilja.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Nositelj inicijative je beogradska organizacija za mlade Libero. U svom radu fokusirani su na prava mladih, njihovu zaštitu i promociju.

Značajni partneri koji su omogućili usavršavanje razvoj i dug život inicijative “Virtualno postaje stvarnost” su Vijeće Europe u okviru kampanje “No Hate Speech Movement”, UNICEF Srbija, Ministarstvo omladine i sporta Srbije, Mreža organizacija za djecu Srbije, Gradska općina Vračar i mreža CIVILNET s financijskom, tehničkom i stručnom podrškom.

Uspjeh provedbe pojedinačnih aktivnosti temeljen je na dobroj suradnji s brojnim ustanovama socijalne skrbi, uredima za mlade i srednjim školama širom Srbije.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Inicijativa se u prvom redu provodi putem neformalnih edukacijskih programa koji podrazumijevaju uglavnom radioničarski rad i/ili predavanja. Organizirane su edukacije za srednjoškolce širom Srbije usmjerene na izgradnju znanja i vještina za prevenciju i borbu protiv digitalnog nasilja, uključujući i govor mržnje u online okruženju. U cilju osnaživanja mladih u pogledu prenošenja znanja i iskustva vršnjacima iz područja obrazovanja za ljudska prava, kao i vještine vođenja edukativnih aktivnosti za vršnjake provedeni su i TOT programi (engl. training of trainers, treninzi za trenere).

Edukativni programi usmjereni na razvoj kapaciteta sustava za prevenciju i zaštitu djece od

nasilja akreditirani su uz podršku UNICEF Srbija. Programi edukacije obuhvaćali su subjekte koji pripadaju formalnom sustavu podrške kao što su predstavnici lokalnih timova za borbu protiv nasilja nad djecom i predstavnike centara za socijalnu skrb u Srbiji. Kako bi se osigurala kontinuirana podrška, oformljen je educirani akreditiran tim od 20 trenera za unapređenje rada ustanova za socijalnu skrb. Pored toga, edukacije su organizirane i za organizacije izvaninstitucionalnog tipa koje pripadaju Mreži organizacija za djecu Srbije.

U provedbi je i program edukacije prosvjetnih radnika koji je usmjeren na stjecanju znanja i vještina neophodnih za pružanje adekvatne podrške mladima koji su predmet digitalnog nasilja, ali i za njihovo osnaživanje kako ne bi postali žrtve ili vršitelji digitalnog nasilja.

● **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Kada se Libero pridružio europskoj kampanji “No Hate Speech Movement” 2012. godine, Vijeće Europe koje je vodilo cjelokupnu kampanju proglasilo ga je primjerom dobre prakse. Od tada do danas Libero tim je educirao više od 6000 srednjoškolaca širom Srbije. Formiran je tim od 30 vršnjačkih edukatora u 15 općina širom Srbije za vršnjačku edukaciju koja je prihvaćena u više od 150 škola u Srbiji.

Više od 400 predstavnika lokalnih timova za borbu protiv nasilja nad djecom (VAC timovi, VAC – engl. violence against children) i preko 300 radnika centara za socijalnu skrb, iz 30 gradova i općina, prošlo je osposobljavanje za borbu protiv nasilja na internetu.

Dugovječnost inicijative svakako počiva na iskustvu i ekspertizi organizacije Libero. Bez obzira na to što se tim neprestano pomlađuje, proširuje i profesionalno usavršava, organizacijsko iskustvo se stalno nadograđuje. Upravo učeći iz iskustva u radu s mladima koji su ih upućivali na potrebu za većim uključivanjem roditelja i nastavnika/ca radi boljeg i pravovremenog reagiranja na slučajeve digitalnog nasilja, kreiran je program za edukaciju nastavnika kroz koji je prošlo je 70 nastavnika.

Aktivni su i u digitalnom okruženju te je 2019. godine otvorena platforma za učenje o digitalnom nasilju namijenjena socijalnim radnicima, nastavnicima, članovima VAC timova, kao i drugim stručnim osobama. Kako bi informirali mlade o značaju edukacije na temu zaštite na internetu, provedena je i opsežna online kampanja s dosegom do preko 150 000 mladih na društvenim mrežama.

● **POUKE I IZAZOVI**

Naročito na samom početku provedbe ove inicijative, najveći problem bio je animirati nastavnike, posebno one starije, da se zainteresiraju za problem digitalnog nasilja i zloupotrebe djece. Njihova zainteresiranost je korelirala sa stupnjem informatičke pismenosti, a ona je u pojedinim školama bila na niskom nivou, naročito izvan Beograda. S druge strane, stručnjaci iz centara za socijalni rad lakše su prepoznali potrebe najmlađih korisnika i bili su u većini slučajeva zainteresirani za suradnju s Liberom.

Najspremniji za suradnju bili su mladi, učenici srednjih škola. Oni su dobro reagirali i bili spremni razmijeniti svoja iskustva vezana za digitalni svijet. Zahvaljujući doprinosima učenika, kreirane su edukativne interaktivne radionice, čime su izbjegnuta suhoparna predavanja i prezentacije

koje liče na školske satove prema kojima imaju otpor. Kampanje na društvenim mrežama također su bile prilagođene stvarnim interesima i problemima mladih.

Primjetno je da zatvaranjem “No Hate Speech Movement” kampanje Vijeća Europe i prestankom financiranja, broj aktivnosti koje se i dalje realiziraju u okviru ove inicijative pada, što je sudbina većine nacionalnih programa koji su provedeni u sklopu ove međunarodne kampanje.

- **FINANCIRANJE**

Inicijativu su financijski podržali Ministarstvo omladine i sporta Vlade Republike Srbije, UNICEF Srbija i Vijeće Evrope.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Kao što je već spomenuto, na web-stranici inicijative “Virtualno postaje stvarnost” i dalje radi program online obuke koji uz lekcije iz tri područja koje pokrivaju znanja potrebna za prepoznavanje i prevenciju nasilja u online prostoru, obuhvaća još i popis mjera i procedura o tome kako reagirati u situaciji nasilja što predstavlja dragocjen resurs za sve koji se bave obrazovno-odgojnim radom.

Pored online edukativnog programa, organizacija Libero izgradila je svoje kapacitete u području omladinskog online aktivizma i značajno ih koristi u svom radu na zaštiti i promociji prava mladih.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <http://virtuelnopostajestvarnost.org/>

Kontakt osoba: Miloš Pavlović, office@libero.org.rs

NAZIV DOBRE PRAKSE

“Anonimna mržnja” i “H8index - Baza verbalnog nasilja”

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Projekt “Anonimna mržnja”⁷ proveden je od studenoga 2017. do listopada 2018. godine. Radi se o slojevitom projektu nevladinog sektora čiji su ciljevi i aktivnosti bili usmjereni u nekoliko pravaca. U prvom redu, željelo se stručnoj i široj javnosti ukazati na rasprostranjenost govora mržnje na internetu, prvenstveno na informativnim internetskim portalima i društvenim mrežama u Srbiji. Uočavajući potrebu javnosti za informiranjem i aktivnim uključivanjem u borbu protiv negativnih posljedica širenja ekstremističkih stavova i ideologija, otvoren je i web-portal H8index - Baza verbalnog nasilja, posvećen problemima diskriminacije, a posebno govoru mržnje na internetu. Važno je napomenuti da u momentu pisanja ovog izvještaja H8index portal i dalje radi. Projekt je bio usmjeren i na uspostavljanje suradnje s relevantnim institucijama koje su nadležne za suzbijanje govora mržnje te je napravljena analiza njihove dotadašnje prakse. Tijekom provedbe projekta kreirane su i preporuke za unapređenje politike sankcioniranja govora mržnje na internetu i unapređivanje informiranja javnosti o zastupljenosti govora mržnje i ekstremizma na internetu, kao i načina zaštite od takvih postupaka.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Provoditelji ovog projekta su Beogradski centar za ljudska prava (Beogradski centar) i Centar za nove medije Liber (Liber) – dvije organizacije civilnog društva s različitim iskustvima i poljima djelovanja. U dvadeset i pet godina koliko postoji, Beogradski centar nastoji “da podigne svijest građana o značaju i dometima ideje ljudskih prava i individualnih sloboda i stvori klimu za njihovo puno uvažavanje”⁸. Centar za nove medije Liber, od 2008. godine kada je osnovan, radi na promociji blogova, odgovornog korištenja interneta i digitalne pismenosti. S pojavom društvenih medija Liber se fokusira na istraživanje fenomena vezanih za društvene medije i sve aspekte njihovog korištenja.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Aktivnosti projekta grupirane su u tri cjeline. U prvoj su prikupljene i analizirane informacije o govoru mržnje – vijesti koje su odabrani internetski portali dijelili na svojim službenim Facebook stranicama i komentari koje su pojedinci ostavljali na ove vijesti. Uzorkovanje jedinica analize vršilo se softverski, po unaprijed zadatim kriterijima, a statističku obradu rezultata istraživanja proveo je Liber. Beogradski centar je potom, dubinski po zadatim varijablama, analizirao vijesti

7 Informacije o projektu prikupljene su s web-stranice Beogradskog centra za ljudska prava i iz publikacije “ANONIMNA MRŽNJA - Mehanizmi zaštite od govora mržnje na internetu”. Informacije su dostupne na web-stranicama:

<http://www.bgcentar.org.rs/anonimna-mrznja-prijavi-govor-mrznje-na-internetu/> i <http://www.bgcentar.org.rs/anonimna-mrznja/>; Stojković, M., Pokuševski, D. (2018). Anonimna mržnja – Mehanizmi zaštite od govora mržnje na internetu. Beograd: Beogradski centar za ljudska prava. Dostupno na: <http://www.bgcentar.org.rs/bgcentar/wp-content/uploads/2018/12/Anonimna-mrznja-FINAL-S.pdf>.

8 <http://www.bgcentar.org.rs/o-nama/>

i komentare koji su ukazivali na mogućnost postojanja govora mržnje, kako bi se odabrali strateški slučajevi na kojima se mogu testirati tri mehanizma zaštite od govora mržnje na internetu: pritužba Povjereniku za zaštitu ravnopravnosti, žalba Savjetu za štampu i kaznena prijava. Suradnja s ovim institucijama u čijoj nadležnosti je suzbijanje govora mržnje i analiza njihove dotadašnje prakse činila je drugu grupu aktivnosti. Kao rezultat, a tijekom trajanja projekta, podignuto je šest pritužbi Povjereniku za zaštitu ravnopravnosti, tri žalbe i četiri kaznene prijave. Uzimajući u obzir rezultate provedenog istraživanja, analizu prakse navedenih institucija i regulatora, kao i analize postupanja po podnesenim pritužbama, prijavama i tužbama, a u sklopu treće grupe aktivnosti, projektni tim je izradio dokument s preporukama za unaprjeđenje politike sankcioniranja govora mržnje na internetu koje unaprjeđuju tri bitna dijela – doprinose izmjeni politike nesankcioniranja, obaviještenosti javnosti o zastupljenosti govora mržnje i ekstremizma na internetu kao i o načinima zaštite od takvih postupaka. Liber je bio zadužen za kreiranje, uređivanje i održavanje H8index - Baze verbalnog nasilja.

● **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Odluke i mjere koje su Povjerenik za zaštitu ravnopravnosti i Savjet za štampu donijeli po pritužbama i žalbama Beogradskog centra predstavljaju značajan korak u borbi protiv govora mržnje na internetu. Postupak pred Povjerenikom ocijenjen je kao efikasan i adekvatan mehanizam zaštite, ali samo u slučajevima kada se radi o postupku protiv osoba kojima je moguće utvrditi identitet. U ostalim slučajevima, njegov obim djelovanja je sužen. Povjerenik je tijekom provedbe projekta izvršio i analizu propisa koji se odnose na ovo područje i izradio preporuke mjera za ostvarivanje ravnopravnosti za internetske portale⁹. Preporuke mjera upućene su svim registriranim internetskim portalima i "nalažu da je potrebno poduzeti sve potrebne mjere u cilju sprečavanja objavljivanja sadržaja i komentara korisnika na internetskom portalu i profilima na društvenim mrežama, kao i uklanjanja onih komentara koji su već objavljeni čime se takvi sadržaji i komentari čine dostupnim javnosti, koji po svojoj prirodi mogu poticati mržnju ili nasilje protiv osoba ili grupa osoba zbog njihovih osobnih karakteristika ili izazivaju strah ili neprijateljsko, ponižavajuće i uvredljivo okruženje."¹⁰

● **POUKE I IZAZOVI**

S druge strane, kaznenopravna zaštita se nije pokazala kao najefikasniji mehanizam zaštite u slučajevima govora mržnje zbog dugotrajnosti postupka. U tijeku trajanja projekta podnesene su četiri tužbe. Tek po završetku projekta Beogradski centar je dobio informaciju da je jedna od njih odbačena, a bilo kakve informacije o preostale tri, i do dana pisanja ovog izvještaja su izostale. (Mada je ovaj mehanizam zaštite jedini koji se može upotrijebiti kada se radi o osobama čiji identitet nije poznat.)

9 Preporuke mjera za ostvarivanje ravnopravnosti za internet portale, dostupno na: <http://ravnopravnost.gov.rs/rs/preporuka-mera-za-ostvarivanje-ravnopravnosti-za-internet-portale/>.

10 Stojković, M., Pokuševski, D. (2018). Anonimna mržnja – Mehanizmi zaštite od govora mržnje na internetu. Beograd: Beogradski centar za ljudska prava. Dostupno na: <http://www.bgcentar.org.rs/bgcentar/wp-content/uploads/2018/12/Anonimna-mrznja-FINAL-S.pdf>, str 58.

Stoga u svojim zaključcima i preporukama projektni tim naglašava da se “borba protiv govora mržnje ne može svesti isključivo na pravne mehanizme zaštite”, već ih “treba koristiti kao supsidijarni vid borbe, dok bi primarno sredstvo predstavljale preventivne mjere zaštite od diskriminacije uključujući i edukaciju”¹¹. Edukacija bi trebala obuhvaćati edukaciju građana, edukaciju urednika online medija, ali i pripadnika policije i tužilaštva. Treba raditi i na unapređenju samoregulatornih mehanizama online medija, ali i onih koji omogućavaju samim korisnicima da reaguju na govor mržnje.

- **FINANCIRANJE**

Projekt je financirala Fondacija za otvoreno društvo, Srbija.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Budući da su rezultati istraživanja pokazali da se govor mržnje puno češće može pronaći na društvenim mrežama medija, a da mediji, odnosno urednici, društvene mreže ne promatraju kao dio medija, odnosno odbijaju obavezu moderiranja objavljenih sadržaja na društvenim mrežama medija, Beogradski centar planira nastavak aktivnosti u smjeru educiranja medijskih radnika za moderiranje govora mržnje te njihovog aktivnog uključivanja u prevenciju ovih oblika ponašanja. H8index – Baza verbalnog nasilja nastavila je da živi i po završetku realizacije projekta, na koju i dalje stižu prijave govora mržnje, i istovremeno predstavljaju odličnu bazu podataka koja se može koristiti u istraživačke svrhe.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <http://www.bgcentar.org.rs/>

Kontakt osoba: Dušan Pokuševski, dusan@bgcentar.org.rs

¹¹ Ibid, str 84.

NAZIV DOBRE PRAKSE

Tragač za lažnim vijestima (Fake News Tragač)

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Od svog osnivanja 1998. godine Novosadska novinarska škola kroz različite tipove aktivnosti afirmira komunikaciju bez diskriminacije, netolerancije i neprijateljstva. U online područje borbe protiv govora mržnje službeno je zakoračila 2014. godine kao jedan od sudionika velikog istraživanja "Hate Speech in Online Media in South East Europe" u kojem su identificirani osnovni trendovi i razmjeri govora mržnje u online medijima na Zapadnom Balkanu i Turskoj¹². Značajan broj od 200 projekata koji je ova organizacija provela bio je usmjeren na kapacitiranje različitih ciljnih grupa, medijskih radnika, predstavnika civilnog društva, mladih, za prevenciju i borbu protiv govora mržnje. Zbog rastućeg trenda napada na novinare u online prostoru, 2019. godine objavljen je "Priručnik za novinare i novinarke: mehanizmi zaštite od online nasilja"¹³ kao svojevrsan vodič kroz postojeće pravne propise koji mogu pomoći novinarima suočenim s bilo kojim oblikom online nasilja.

Međutim, kao specifičan i potpuno usmjeren na online prostor od 2017. godine funkcionira portal Fake News Tragač koji se pozicionirao kao nezavisni promatrač koji dekonstruirajući lažne i manipulativne medijske sadržaje, educirajući medijske radnike i publiku kako bi mogli kritički analizirati/čitati vijesti i provjeravati izvore, daje značajan doprinos u borbi protiv govora mržnje.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Fake News Tragač je započeo kao jedna od projektnih aktivnosti, ali je Novosadska novinarska škola ubrzo shvatila da njegov značaj nadilazi okvire jednog projekta. Zbog toga je okupljen tim mladih ljudi, edukatora i novinara, i poseban tim koji upravlja programom i koji omogućavaju realizaciju edukativnih programa i kontinuirano objavljivanje sadržaja na portalu.

Fake News Tragač je od 31.05.2018. godine upisan u Registar medija Agencije za privredne registre Srbije.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Redakcija Fake News Tragača svakodnevno prati izvještavanje tradicionalnih i online medija, i analizira točnost objavljenih informacija. Analizira se autentičnost izvora, iznesenih činjenica, fotografija i video materijala. Na portalu se objavljuju analitički tekstovi u kojima se dekonstruiraju netočne informacije iznesene u medijskim objavama. Analiziraju se i dekonstruiraju i objave na društvenim mrežama, u slučajevima kada se radi o lažnim i manipulativnim informacijama objavljenim na službenim profilima značajnih subjekata društveno-političkog života u Srbiji.

12 Lani, R. (ur.) (2014). Hate Speech in Online media in South East Europe. Tirana: Albanian Media Institute. Dostupno na: <http://www.institutemedia.org/2019/12/08/a-book-about-hate-speech-in-online-media/>.

13 Stojković, M., Janjatović Jovanović, M. (2019) Mehanizmi zaštite od online nasilja, Priručnik za novinare i novinarke. Novi Sad, Novosadska novinarska škola. Dostupno na: <https://www.novinarska-skola.org.rs/sr/publication/mehanizmi-zastite-od-onlajn-nasilja/>.

Upravo one su se pokazale kao najčešći izvori lažnih informacija koje sadrže i/ili provociraju komentare pratitelja s elementima govora mržnje.

Pored kratkih dekonstrukcija, istraživački tim sprovodi i tematska istraživanja čiji cilj je utvrditi manipulativne trendove koje koriste pojedinačni mediji ili kojima se prate određene teme.

Paralelno se provode i edukativne aktivnosti – medijskih radnika i studenata novinarstva koji se obučavaju za rad na Tragaču, ali i članova drugih redakcija kako bi se povećale njihove kompetencije i izbjeglo objavljivanje lažnih i manipulativnih sadržaja u medijima iz kojih dolaze. Educiraju se i mladi – učenici osnovnih i srednjih škola – o tome kako prepoznati lažne i manipulativne sadržaje, ali i kako preuzeti odgovornost za kreiranje vlastitih sadržaja, uključujući i prevenciju cyber maltretiranja i govora mržnje.

● **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Samo u 2019. godini tim Fake News Tragača istražio je 163 manipulativna sadržaja i u širenju dezinformacija uhvatio 177 medija, koji su ukupno promatrano 726 puta kreirali ili prenijeli netočan sadržaj. Širok repertoar tema i područja iz kojih dolazi takav netočan sadržaj pokrivaju novinari suradnici koji su se vremenom specijalizirali za određena područja, a tekstovi prolaze strogu uredničku kontrolu kojom se postotak grešaka svodi na najmanji mogući nivo. Točnost iznesenih informacija je kamen-temeljac na kojem se gradi odnos povjerenja s publikom. Svaki objavljen tekst praćen je i odgovarajućom objavom na društvenim mrežama koje ne služe isključivo kao sredstvo promocije, nego omogućavaju i aktivno sudjelovanje publike koja predlaže teme i konkretne slučajeve za analizu, što uvećava njenu lojalnost i produžava život objavljenih dekonstrukcija.

U prethodne dvije godine iz ovog je područja educirano oko 80 medijskih radnika i studenata novinarstva, a putem 22 radionice održane u 20 škola u 14 gradova u Srbiji educirano je 492 učenika i 27 nastavnika osnovnih i srednjih škola.

Edukativni segment web-stranice “Dekonstruirajte sami”, ali i analize objavljene na Tragaču koriste nastavnici u nastavi izbornog programa “Jezik, kultura i mediji” koji je nedavno uveden kao izborni predmet u gimnazijama u Srbiji, jer se uklapaju u kurikulum ovog programa.

● **POUKE I IZAZOVI**

Osnovna postavka da se prate sadržaji objavljeni na dnevnoj razini nosi sa sobom određene izazove. Prvo, u Srbiji je registrirano preko 1500 medija i nemoguće je pratiti sve njihove objave. Teme kojima se pojedinačne dekonstrukcije bave, uvjetovane su objavama u medijima. Samo u istraživanjima Tragačev tim određuje tematski fokus analize, tako da se analize koje se odnose na predrasude, diskriminaciju i govor mržnje provode rjeđe nego što značaj ove teme nalaže.

Postoje informacije i koje je prilično teško ili nemoguće analizirati. Dobar primjer su (dez)informacije o migrantima koje se šire društvenim mrežama, a jako ih je teško provjeriti i kod samih migranata (što zbog jezičke barijere, što zbog nedostupnosti izvora), ali i kod nadležnih institucija koje jednostavno nemaju odgovore na neka pitanja.

Kao ozbiljan problem koji se pojavio tijekom rada je problem ugrožavanja sigurnosti urednika, novinara angažiranih na Tragaču, ali i tima Novosadske novinarske škole. Registrirani su

incidenti putem komentara botova određenih interesnih grupa, kako na društvenim mrežama Tragača, tako i na osobnim profilima urednika i novinara, javne prozivke na portalima za ograničenu upotrebu, ali i prijete fizičkim nasiljem upućene uredniku portala osobno, zbog čega su podnesene odgovarajuće prijave policiji.

- **FINANCIRANJE**

Aktivnosti Fake News Tragača je kroz različite projekte financiralo nekoliko donatora, među kojima su Fondacija za otvoreno društvo, Srbija; Netherlands' Fund for Regional Partnership – MATRA, National Endowment for Democracy – NED i Hedaya uz finansijsku pomoć EU.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Popularnost Fake News Tragača, povjerenje publike, ali i objektivna potreba da se na ovaj način odgovori na proizvodnju lažnih medijskih sadržaja za sada osiguravaju dovoljnu finansijsku podršku donatora što omogućava njegov kontinuirani rad.

Edukativne aktivnosti će se nastaviti u okviru programa medijske pismenosti koji je jedan od stupova rada Novosadske novinarske škole, s tim da će naglasak u drugoj polovici 2020. godine biti stavljen na educiranje budućih dopisnika Tragača iz različitih gradova Srbije (Subotice, Zrenjanina, Kragujevca i Novog Pazara). Također, planirana je izrada nove web-stranice, kao i mobilne aplikacije putem koje će čitatelji moći prijavljivati sumnjive sadržaje, ali i čitati nove analize.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <https://fakenews.rs/>

Kontakt osoba: Stefan Janjić, stefan@fakenews.rs

NAZIV DOBRE PRAKSE

Kampanja protiv govora mržnje na YouTube (spotovi “Klikbejt” i “Drama”)

- **UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA**

Od 2017. godine Akademija Deutsche Welle (DW) u Srbiji i regiji Zapadnog Balkana provodi projekt “Mladi mediji – mediji s mladima i za mlade” čije su aktivnosti usmjerene na osnaživanje medija za izvještavanje o temama važne za mlade te za kvalitetnu prezentaciju kako bi mladi kritički pristupali medijskim sadržajima.

U sklopu projekta, osam mladih utjecajnih osoba (engl. influencer) iz Srbije je 2019. godine pokrenulo kampanju protiv govora mržnje i agresivnosti na YouTube sceni.

Snimljena su i objavljena dva video spota: u travnju 2019. godine snimljen je spot “Klikbejt”, a u rujnu iste godine “Drama” u kojima autori oslikavaju, nerijetko čak i apsurdne strategije koje se koriste za prikupljanja što većeg broja pratitelja (a koji se direktno reflektiraju na prihode YouTube-ra). Cilj je bio ukazati na odgovornost YouTube-ra, ne samo već etabliranih, već i mladih koji se tek počinju baviti ovim “poslom” za sadržaje koje objavljuju, ali i potaknuti javnu diskusiju o etički prihvatljivim i neprihvatljivim sadržajima.

- **ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU**

Uz DW akademiju, u provedbi projekta “Mladi mediji” u okviru kojeg je pokrenuta kampanju protiv govora mržnje i agresivnosti na YouTube sceni, sudjeluju i lokalni partneri: Udruženje medija, LokalPress, Savjet za štampu Srbije i krovna organizacija mladih Srbije.

Kampanja, odnosno video spotovi su proizvod grupe YouTube-ra koju čine Najbolji Ortaci, Cone, Dex Lik, Dule AXE, Duxa, Jenni Martin i Kovalska. Radi se o osam mladih ljudi koji imaju svoje kanale na YouTube, čiji se pojedinačni broj pratitelja kreće od 48 do 418 tisuća. Međutim, broj njihovih podržavatelja nije ono što ih je kvalificiralo za sudjelovanje u projektu, već činjenica da su sami ukazali potrebu za samoregulacijom YouTube scene i volja da nešto poduzmu.

- **KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA**

Iako se kampanju YouTube-ra može promatrati kao samostalan projekt, ona je neraskidivo povezana sa DW akademijom, programima koje provode u Srbiji i zemljama Zapadnog Balkana i projektom “Mladi mediji”.

Jedna od aktivnosti projekta je Brave New Media Forum, koji je organiziran u više prilika. Na forumima su otvarane različite teme, a između ostalih, mladi sudionici iz regije su razgovarali o mogućnostima suradnje tradicionalnih i novih medija, ali i o odgovornosti medija, uključujući i odgovornost stvaratelja sadržaja na “novim medijima”. Na YouTube sceni u Srbiji gotovo u potpunosti izostaje uvažavanje etičkih principa, čak i osnovne pristojnosti, a govor mržnje se prelijeva iz direktnog obraćanja YouTube-ra u komentare pratitelja, a koji u najvećem broju ne prelaze osnovnoškolski uzrast.

Kada se oblikovala ideja o snimanju video spotova i okupila grupa autora oko zajedničke ideje, DW akademija je financirala njihovu produkciju.

Tekstovi i muzika su proizvod grupnog rada utjecajnih osoba koje sudjeluju u spotovima. Oni

su kritički nastrojeni prema nepristojnom, neuobičajenom i agresivnom ponašanju YouTube-ra i ostalim sličnim strategijama koje koriste za kreiranje “klikabilnog” sadržaja (engl. clickbait, mamac za klikove, odlika sadržaja na internetu koji pobuđuje znatiželju privlačeći klikove prvenstveno u reklamne svrhe), kao i “video-odgovora” (engl. reaction videos) u kojima se negativno komentira sadržaj nekog drugog YouTube-ra. Spotovi su premijerno prikazani na Balkan Tube festivalu; “Klikbejt” u Sarajevu, a “Drama” u Beogradu (2019. godine) te su potom objavljeni i na YouTube. U trenutku pisanja ovog izvještaja, spotovi se još uvijek komentiraju.

● POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

Uzmemo li u obzir da mladi uzrasta od 9 do 17 godina u Srbiji potroše u prosjeku 78% svog ukupno provedenog vremena na internetu¹⁴ gledajući video snimke, možemo zaključiti da je odabran odgovarajući medij za doprijeti do primarne ciljane skupine. Prema informacijama na YouTube kanalima autora spotova, svi zajedno imaju oko 1,5 miliona pretplatnika. Dakle, odabran je dobar format, spotovi su kreirani u formi rap-pjesama, jezikom kojim YouTube-ri i inače komuniciraju s mladima. U vrijeme pisanja ovog izvještaja “Klikbejt” je imao 2.920.888 pregleda, a “Drama” 2.832.926. Ovo je vjerojatno kampanja za borbu protiv govora mržnje usmjerena prema mladima koja je doprla do najvećeg broja pripadnika ove ciljane skupine u Srbiji. Sudeći po broju komentara koji ih prate, spotovi su pokrenuli mlade na diskusiju. Međutim, pregledom sadržaja komentara može se zaključiti da je broj komentara u kojima se mladi bave kritikom govora mržnje, etikom, prihvatljivim ili neprihvatljivim sadržajima, zapravo relativno mali.

● POUKE I IZAZOVI

Tvorci kampanje su pokrenuli diskusiju među YouTube-rima, ali na žalost, ne u smjeru samokritike, već kritike drugih. Iako su više puta naglašavali da njihov cilj nije “prozivati određene osobe, nego postupke”, prvo su uslijedili “video-odgovori”, a nakon toga su uslijedile izravne kritike. Oni koji su u reakcijama bili prozvani, objavili su i svoje reakcije i pokrenuli “dramu”. Među njima je prednjačio Baka Prase, koji ima 1.770.000 pratitelja i koji je svoj obračun počeo seksističkim, neumjesnim i neuobičajenim komentarima na račun “kolegice” koja ga je kritizirala, a zatim nastavio “prozivku” skupine koja je vodila kampanju. Vrhunac se desio u jednom od online gostovanja članove grupe “Levijatan” koja se deklarativno zalaže za prava životinja, a objektivno predstavljaju agresivno-desničarsku organizaciju čiji su članovi bili privođeni radi svojih aktivnosti. Takva grupa je dobila priliku da se obrati mladima putem YouTube kanala Bake Prase i to prema preporuci njihovog “idola”. Njihov zajednički nastup rezultirao je zaključkom kako iza kampanje stoje “neprijatelji Srba i Srbije”, sotonisti i “strani plaćenici” koji rade takve kampanje kako bi zaradili 500 Eura i “...podmetnuli nogu Bogdanu”

¹⁴ Kuzmanović, D., Pavlović, Z., Popadić, D. i Milošević, T. (2019). Korišćenje interneta i digitalne tehnologije kod dece i mladih u Srbiji: rezultati istraživanja Deca Evrope na internetu. Beograd: Institut za psihologiju Filozofskog fakulteta u Beogradu. Dostupno na: https://www.unicef.org/serbia/media/12511/file/korisćenje_interneta_i_digitalne_tehnologije_kod_dece_i_mladih_u_Srbiji.pdf.

koji je “institucija”. Sa YouTube kanala diskusija prepuna govora mržnje, se prelila i na druge društvene mreže, a potom i u određeni broj tradicionalnih medija (uključujući i njihova online izdanja), a njihov doseg je bio daleko veći od dosega same kampanje.

Ispostavilo se da se radi o aktivnosti čiji rizici nisu bili do kraja sagledani i čime je otvoren prostor i za kontrakampanju. S druge strane, zahvaljujući uključivanju tradicionalnih medija, otvoren je prostor kroz koji i odrasli (npr. roditelji i nastavnici) mogu zaviriti u dio života u kojem su mladi aktivni sudionici i pokušavaju djelovati korektivno.

- **FINANCIRANJE**

Projekt “Mladi mediji” financira njemačko Federalno ministarstvo za ekonomsku suradnju i razvoj (Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung - BMZ).

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

DW akademija je organizacija čije iskustvo i dobri rezultati omogućavaju kontinuiranu financijsku podršku neophodnu za nastavak aktivnosti. Zajedno s lokalnim partnerima provedba projekta “Mladi mediji” je nastavljena u razdoblju od 2020. do 2022. godine, s novim fokusom na regionalnu suradnju medija koji se obraćaju mladoj publici. Jedna od aktivnosti bit će i kreiranje novih, inovativnih (informacijskih i sudioničkih) formata za mlade, uključujući i socijalno ugrožene skupine, a jedan dio aktivnosti će svakako biti usmjeren i na online područje.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranice:

<https://www.dw.com/en/dw-akademie-in-serbia-and-the-western-balkans/a-18497351>

<https://www.dw.com/sr/klikovi-ali-i-odgovornost/a-48346807>

Kontakt osoba: Klaus Dahmann, klaus.dahmann@dw.com

DOBRE PRAKSE U DRUGIM DRŽAVAMA I NA EUROPSKOJ RAZINI

NAZIV DOBRE PRAKSE

sCAN projekt (više država članica EU)

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Projekt sCAN (Platforms, Experts, Tools: Specialised Cyber-Activists Network) spojio je niz aktivnosti namijenjenih okupljanju i razmjeni stručnog znanja, alata i metodoloških pristupa na temu mržnje na internetu, s aktivnostima razvoja učinkovitih praksi u prepoznavanju, analizi, prijavljivanju i borbi protiv govora mržnje na internetu. Na osnovi dosad uspješno provedenih aktivnosti, kroz projekt su partneri dodatno razvijali postojeće inicijative, prenosili njihove ideje i jačali suradnju između organizacija na europskoj razini. Kroz provedbu projekta predviđen je zajednički razvoj učinkovitog alata za otkrivanje i nadzor nad sadržajem mržnje na internetu, jačanje aktivnosti praćenja responzivnosti društvenih mreža na prijavljeni govor mržnje koje koordinira Europska komisija i nadgradnju znanja partnera u prepoznavanju i razumijevanju trendova mržnje na internetu na međunarodnoj razini. Objavljene su analize pojavnosti različitih oblika govora mržnje na internetu, provedene su edukacije i objavljene razne publikacije.

Osim partnerskih organizacija i drugih organizacija civilnog društva kojima su aktivnosti projekta bile namijenjene, ciljane skupine su uključivale i ostalu zainteresiranu javnost, kroz razvoj online obrazovnih modula za pojedince, moderatore i mentore putem platforme Facing Facts Online.

Aktivnosti su se provodile od 2018. do 2020. godine u suradnju partnera iz Austrije, Belgije, Hrvatske, Češke, Francuske, Njemačke, Italije, Latvije i Slovenije.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Projekt je koordinirala francuska organizacija LICRA (International League against Racism and Antisemitism), a aktivnosti su provodile partnerske organizacije iz različitih europskih država: ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit (Austrija), CEJI - A Jewish contribution to an inclusive Europe (Belgija), Kuća ljudskih prava Zagreb (Hrvatska), Romea (Češka), Respect Zone (Francuska), jugendschutz.net (Njemačka), CESIE (Italija), Latvian Centre For Human Rights (Latvija) i Sveučilište u Ljubljani – Fakultet društvenih znanosti (Slovenija). Kao pridruženi partner u provedbi dijela aktivnosti sudjelovala je i međunarodna mreža INACH (International Network against Cyber Hate).

Projekt je povezoao organizacije koje na nacionalnoj razini djeluju u području govora mržnje, a međusobno se povezuju i međunarodno. Većina partnera je međusobno već surađivala, a povezana je i kroz suradnju u mreži INACH.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Partnerske organizacije doprinosile su ukupnoj analizi pojava i mogućnosti odazivanja na govor mržnje na internetskim portalima analizom nacionalnih trendova po pojedinim razmatranim područjima¹⁵. S obzirom na aktualna društveno-politička događanja, partneri su analizirali

¹⁵ <http://scan-project.eu/resources-and-publications/>

izabrane fenomene na nacionalnim razinama, koje se zatim spajalo u zajedničku analizu trenda na razini država EU, primjerice: “Govor mržnje internetu protiv Roma”, “Ontologija govora mržnje”, “Postojeći automatski sistemi za nadzor govora mržnje na internetu”, “Alternativne platforme/ društvene mreže”, “Točke mržnje – odgovornost javnih osoba na internetu”, “Intersekcionalni govor mržnje na internetu” i “Trendovi govora mržnje u vrijeme pandemije Covid-19”.

Pored toga partneri su sudjelovali i na više ciklusa praćenja responzivnosti društvenih mreža na prijavljeni govor mržnje, po uzoru na cikluse praćenja koje organizira Europske komisije. Na tu temu partneri LICRA, CESIE i CEJI su organizirali i osposobljavanja za članove i volontere suradničkih organizacija (u Beču, u Briselu, Parizu i Palermu), a koja su vodili stručnjaci partnera ZARA te je objavljen i priručnik.

Razvijeni su i drugi modeli obrazovanja na internetu, s ciljem poboljšavanja kapaciteta organizacija civilnog društva i pojedinaca u borbi s govorom mržnje na internetu. Već postojeća platforma Facing Facts Online za obrazovanje o fenomenima mržnje u okviru projekta prevedena je na njemački i francuski jezik i prilagođena nacionalnim kontekstima u suradnji sa partnerima iz Njemačke, Austrije i Francuske. Započeo je i internetski tečaj moderiranja govora mržnje na internetu na engleskom i francuskom jeziku.

● POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI

Međunarodna suradnja ostvorena u sklopu projekta pokazala se kao uspješna, jer su sve organizacije doprinijele zajedničkom cilju razmjene znanja i iskustava, kao i razvoju dobrih praksi u borbi protiv govora mržnje na internetu. Budući da su partneri iz različitih okruženja te u državama iz kojih dolaze imaju različite uloge i snagu djelovanja, to je dodatno doprinijelo osiguravanju raznolikosti pogleda i doprinosa.

Pripremljeni analitički doprinosi predstavljaju strukturiran pregled stanja po izabranim temama u području govora mržnje u državama odakle dolaze partneri. Analizirana područja su relevantna i aktualna, uvažavaju razvoj društveno-političkih okolnosti u Europi i obuhvaćaju različite primjere govora mržnje na internetu. Budući da su analize javno objavljene, na taj su način dostupne javnosti i organizacijama koje ova tema zanima, također kao i drugi materijali koji služe kao izvor informacija i savjeta korisnicima.

Provedeni ciklusi praćenja omogućuju dodatan uvid u responzivnost izabranih društvenih mreža na prijave govora mržnje, a koji su izvan službenih ciklusa praćenja u organizaciji Europske komisije te na taj način dopunjavaju već prikupljene podatke. Obrazovni moduli koje je provela organizacija ZARA omogućili su učenje volonterima, suradnicima i članovima organizacija uključenim u projekt, a koji do sada nisu imali prilike sudjelovati u ovom području rada. Istovremeno, takvi zajednički događaji partnere su dodatno povezali i omogućili i neformalni prijenos znanja i iskustava te dodatno osigurali formalna i neformalna međunarodna povezivanja.

● POUKE I IZAZOVI

Nisu identificirani.

- **FINANCIRANJE**

Projekt financira Generalna uprava Europske komisije za pravosuđe i potrošače, u okviru programa Europske unije Rights, Equality and Citizenship (2014. do 2020.). Dio aktivnosti sufinancirale su nacionalne organizacije ili institucije.

Prema podacima Europske komisije¹⁶ sCAN projekt financiran je u iznosu od 603.942,40 EUR, s različitim udjelima prema partnerskim (detaljnije u dokumentu).

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Projekt osigurava uvid u trendove i iskustva, na osnovu čega organizacije i šira javnost mogu nadalje razvijati strategije za borbu protiv govora mržnje. Na kraju projekta, koordinatori su skupili i uputili preporuke relevantnim akterima u ovom području (Europska unija, nacionalne vlade, javne osobe, društvene mreže, mediji) za poduzimanje daljnjih mjera za razvoj učinkovitih strategija za borbu protiv govora mržnje na internetu. Partnerski konzorcij će na osnovu iskustava i zaključaka, nastaviti daljnje planiranje i projekte kojima žele dodatno povećati doprinos razvoju alata za praćenje, analizu i borbu protiv govora mržnje na internetu.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <http://scan-project.eu/>

Kontakt: <http://scan-project.eu/contact/>

¹⁶ https://ec.europa.eu/research/participants/portal/doc/call/rec/rec-rrac-online-ag-2017/1827625-rec-rrac-online-ag-2017_-_abstracts_of_selected_proposals_en.pdf

NAZIV DOBRE PRAKSE

Media Diversity Institute: a) projekt DeTACT i b) projekt Get the Trolls Out! (više europskih država)

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Projekt DeTACT okuplja organizacije civilnog društva, tehnološke stručnjake i akademske institucije sa zajedničkim ciljem razvoja inovativnih metoda praćenja i reagiranja na govor mržnje na internetu. Prvenstveno se obraća korisnicima interneta koje želi educirati o mogućnostima i potaknuti ih na djelovanje kada naiđu na sadržaje mržnje. Projektne aktivnosti predviđene su od rujna 2019. do rujna 2021. godine na europskoj razini.

Get the Trolls Out slično adresira reakcije na sadržaj mržnje na internetu, ali se usredotočuje na vjersku netrpeljivost. Kao projekt odvijao se u dvije faze, prva od 2015. do 2016., a druga od 2017. do 2019. Prvi dio bio je namijenjen reagiranju na antisemitizam, a u drugoj se fazi područje proširilo na vjersku mržnju općenito, osim antisemitizma, posebno i na antikršćanstvo, antiislamizam i antimigrantske sadržaje. Inicijative u sklopu projekta prije svega nastoje uključiti mlade na europskoj razini da identificiraju i reagiraju na sadržaje mržnje predstavljanjem činjenica i uključivom retorikom.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Media Diversity Institute je međunarodna nevladina organizacija. Osnovana je sa sjedištem u Ujedinjenom Kraljevstvu (London). Djeluje i putem organizacije Media Diversity Institute Global sa sjedištem u Belgiji (Bruxelles), a ima podružnice i u Sjedinjenim Državama (Boston), Srbiji (Beograd) i Armeniji (Yerevan).

Media Diversity Institute teži raznovrsnom i uključivom medijskom izvještavanju o temama i pitanjima raznolikosti rasa, religija, etničkih grupa, društvenih razreda, dobi, invalidnosti, spola i spolnog identiteta. Posebno su aktivni u projektima koji se bave praktičnim pristupima reagiranja na negativne stereotipizacije i dezinformacije, promiču bolju zastupljenost manjina u medijima, medijsku i informacijsku pismenost te razvijaju rasprave o medijskoj raznolikosti.

Na projektu DeTACT sudjeluju partneri iz različitih sektora - Media Diversity Institute, tehnološko poduzeće Textgain te iz akademske sfere Sveučilište u Antwerpenu, Karel de Grote Hogeschool, Sveučilište Hildesheim, KdG (University of Applied Sciences and Arts) te istraživačka agencija EMMA.

Get the Trolls Out uključuje sudjelovanje Media Diversity Institute, Center for Independent Journalism (CIJ), International League against Racism and Anti-Semitism (LICRA), Karpos, Amadeu Antonio Stiftung, European Union of Jewish Students (EUJS), European Network on Religion and Belief; aktivnosti podupiru i Vijeće Evrope i No Hate Speech Movement.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

a) Projekt DeTACT (Detect Then ACT) predviđa razvoj umjetne inteligencije za praćenje i analizu govora mržnje na internetu, a na temelju toga oblikovanje preporuka za odgovarajuću reakciju na mržnju. Kako bi potaknuli internetske korisnike na akciju protiv govora mržnje,

- implementirat će inovativne pristupe koji su posebno bliski mladima. Internetske kampanje i oblikovanje zajednica utjecajnih osoba (engl. influencer) s odgovarajućim znanjem radi adresiranja rasizma i ksenofobije na društvenim mrežama igrat će važnu ulogu u tome. Također će se organizirati obuka za uspješno otkrivanje i reagiranje na govor mržnje na internetu na engleskom, francuskom, nizozemskom, njemačkom i mađarskom jeziku. Usredotočit će se uglavnom na suvremene oblike kontranaracije - u dizajnu meme-ova, videa i drugog medijskog materijala koji potiče pozitivan diskurs na internetskim portalima.

b) Različite aktivnosti iz obje faze projekta Get the Trolls out uključuju praćenje različitih oblika medija i bilježenje pojave diskursa mržnje, reagiranje na njega najprikladnijim mehanizmima (izlaganje, prijave moderatorima, kontranaracija...), kreiranje i širenje satiričnih crtića, meme-ova i slikovnog materijala, organizaciju radijskih, video ili kazališnih predstava te dizajniranje internetske stranice i profila na društvenim mrežama, kako bi se doseglo i uključilo što više mladih ljudi. Internetska stranica dostupna je na raznim jezicima, nudi brojne vijesti, priručnike na temu suprotstavljanja govoru mržnje na internetu, medijski materijal namijenjen široj upotrebi i dijeljenju, rubriku "Troll of the Month" (engl. troll mjeseca) koji ističe religiozno-neprijateljske zapise ili riječi javnih osoba ili institucija te savjete za učinkovito reagiranje na govor mržnje.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Oba projekta koriste aktualne i suvremene oblike reagiranja na govor mržnje, približavajući ih najaktivnijim korisnicima interneta. Kreativni pristup s razvojem i distribucijom meme-ova, GIF-ova, kratkih videa i slično može još posebno privući mlade ljude kojima je takva interaktivna komunikacija bliska te čini dio svakodnevne komunikacije. Satirični elementi nekih aktivnosti čitav pristup pomalo su udaljili od pretjerane ozbiljnosti i monotonije, a raznolikost aktivnosti osigurava širinu potencijalne ciljne publike. Umjesto isključivog adresiranja sadržaja mržnje, uključivanjem mladih u reagiranja i upotrebu materijala stvara se šira zajednica koja će se i ubuduće zalagati za uključivo medijsko okruženje kako tradicionalnih tako i novijih medijskih platformi.

Projekt DeTACT pruža multidisciplinarni pristup, uz sudjelovanje aktera iz različitih sektora, a oba pored objavljivanja i prevođenja materijala na nekoliko jezika, osim postavljene europske dimenzije, adresiraju i nacionalne ciljne skupine.

- **POUKE I IZAZOVI**

Nisu identificirani.

- **FINANCIRANJE**

Projekt DeTACT financiran je iz programa Europske unije za prava, jednakost i državljanstvo (u razdoblju od 2014.-do 2020.) u okviru Europske komisije.

Projekt Get the Trolls Out financira Vijeće Europe.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Internetska stranica Get the Trolls Out osigurava distribuciju relevantnih i aktualnih vijesti, informacija i interaktivnog sadržaja čak i nakon službenog završetka projekta, što omogućava kontinuirano uključivanje ciljnih skupina. Na platformi Twitter nedavno je objavljen priručnik o suočavanju s govorom mržnje, akteri projekta još uvijek promiču rasprave na temu vjerske mržnje na društvenim medijima te prate aktualne događaje u svijetu, na temelju kojih adresiraju oblike mržnje koji tek nastaju.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica Media Diversity Institute: <https://www.media-diversity.org/>

E-pošta: info@media-diversity.org

Web-stranica projekta DeTACT: <https://detact.net/>

E-pošta: info@detact.net

Web-stranica projekta Get the Trolls Out: <http://getthetrollsout.org/>

Kontakt obrazac: <http://getthetrollsout.org/contact-us.html>

NAZIV DOBRE PRAKSE

Edukativni online programi “Facing Facts” (više država članica EU)

- **UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA**

“Facing Facts” je inovativni program za učenje udaljenim pristupom. Teme programa su nasilni incidenta motivirani mržnjom (zločini iz mržnje definirani kaznenim zakonodavstvom država članica EU) i govor mržnje na internetu i u javnom prostoru. Od početka rada 2011. godine ova edukativna inicijativa hvaljena je radi svoje uloge u osposobljavanju kadrova i zalaganju za postavljanje sustava praćenja nasilnih incidenta motiviranih mržnjom i govora mržnje. Inicijativa predstavlja suradnju civilnog i akademskog sektora te institucija na ponegdje lokalnim, državnim ili europskoj razini. Ciljane skupine su zaposleni na ovim temama u civilnom sektoru, aktivisti za zaštitu ljudskih prava, policija, odvjetnici zainteresirani za bolje razumijevanje ove tematike, administratori web stranica, edukatori i drugi zainteresirani za ovo područje rada.

- **ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU**

Portal “Facing Facts” predstavlja partnerstvo više organizacija civilnog društva okupljenih oko organizacije “CEJI - A Jewish contribution to an inclusive Europe”¹⁷. Organizacije imaju komplementarno iskustvo u obrazovanju, zagovaranju i praćenju nasilnih incidenta motiviranih mržnjom te su zajednički izradile program prvog “treninga za trenere” za civilno društvo 2011. godine. Od tada, portal “Facing Facts” je narastao u široku mrežu suradnje organizacija civilnog društva, sveučilišta i policije koja predstavlja kroz-sektorski pristup praćenju pojavnosti nasilnih incidenta motiviranih mržnjom, kreiranju odgovora i promicanju preventivnih mjera.

- **KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA**

Edukativni online programi koje nudi portal “Facing Facts” su: zločini iz mržnje (tečaj za policijske službenike), praćenje nasilnih incidenta motiviranih mržnjom (za organizacije civilnog društva), praćenje govora mržnje i mogući odgovori na njega (tečajevi su dostupni na engleskom, francuskom, njemačkom i talijanskom jeziku), zagovaranje u području borbe protiv govora mržnje, indikatori motivacije za identificiranje nasilnih incidenta počinjenih iz mržnje koji ciljaju pojedince ili manjinske zajednice: osobe s invaliditetom, Židove, LGBT, migrante i izbjeglice, Muslimane, osobe afričkog podrijetla i Rome.

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Online tečaj o govoru mržnje “Facing Facts” pokrenut je u veljači 2018. godine i otad je preveden i prilagođen na njemački, francuski i talijanski, a prate ga manji, povezani tečajevi poput primjerice, tečaj o zagovaranju u području borbe protiv govora mržnje. Tečaj naziva “Razumijevanje i borba protiv govora mržnje” je prvi online tečaj na temu borbe protiv govora mržnje koji na cjelovit i interaktivan način objedinjuje četiri temeljne cjeline: online sigurnost, prirodu i utjecaj govora mržnje, praćenje (monitoring) i kontra-govor.

¹⁷ Više o organizaciji CEJI i edukativnom portal “Facing Facts” dostupno je na: <https://ceji.org/projects/facing-facts/>.

Prilikom razrade sadržaja tečaja, koordinator edukativnog portala Facing Facts CEJI intervjuirao je stručnjake iz nevladinih organizacija, medijskih kompanija i europskih institucija, a koji su dio sadržaja ovog tečaja. Na taj način je osigurana pokrivenost svih aspekata rada u borbi protiv govora mržnje i izazova.

Pristup učenju osigurava da postoji dovoljno prostora i vremena za postavljanje pitanja – kroz diskusijske forume ili online uvodnike – kojima se može propitivati postojeće prakse i istraživati izazovne teme poput slobode govora, dezinformiranje ili odgovornosti online platformi i društvenih mreža. Format online tečaja je fleksibilan za promjene, što dovodi do prilagođenih programa poput najnovijeg o govoru mržnje za vrijeme globalne krize, koji istražuje utjecaj pandemije na online mržnju.

● **POUKE I IZAZOVI**

Online tečajevi dopuštaju fleksibilnu sadržajnu strukturu koja se može prilagođavati potrebama i interesima sudionika. Međutim, održavanje tečaja na teške teme poput govora mržnje i nasilja motiviranog mržnjom može biti izazovno budući da takva teška tematika može i odbiti sudionike. Strategija širenja na sudionike izvan nevladinog sektora je i dalje izazov koji traži stalne prilagodbe. Očekivanja o broju polaznika moraju biti realnija prilikom planiranja budućih aktivnosti. Iz iskustva, organizirane cjeline s redovitim uvodnicima privući će veći broj sudionika i rezultirati u njihovom većem angažmanu, ali općenito govoreći, online tečajevi rezultiraju različitim brojem sudionika i različitom razinom njihovog angažmana nego što je to u slučajevima edukacija uživo. Online tečaj o govoru mržnje je pionirski i traži stalnu inovaciju u usporedbi s ostalim online tečajevima koje portal Facing Facts nudi. Razlog tome je u brzini izmjene trendova govora mržnje, a koje online tečaj mora kontinuirano pratiti i prilagođavati se ne bi li adekvatno mogao adresirati te trendove.

● **FINANCIRANJE**

Edukativni programi inicijative “Facing Facts” financirani su iz programa za prava, jednakost i građanstvo Europske unije (Rights, Equality and Citizenship Program REC).

● **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Radi svega do sada navedenoga, Facing Facts online tečaj o govoru mržnje je projekt koji se neprestano razvija, bilo da se radi o uvođenju novih cjelina ili osmišljavanju novih aktivnosti koje će bolje oslikati određene izazove, poput primjerice veze između govora mržnje i nasilja njome motiviranog. Ovaj tečaj ne bi se uspio održati da nema posvećenog partnerstva, poput konzorcija trenutačno okupljenog oko SCAN projekta ili partnerstva “Facing All the Facts”. Tim CEJI-ja koordinira jezične varijante i blisko surađuje s organizacijom Licra¹⁸ na francuskoj verziji tečaja te organizacijama ZARA¹⁹ i Jugendschutz²⁰ na njemačkoj verziji. Također, kontinuirano se

¹⁸ <https://www.licra.org/>

¹⁹ <https://www.zara.or.at/de>

²⁰ <http://www.jugendschutz.net/>

propituje i razvija finansijski održiv model koji neće ovisiti isključivo o financiranju iz europskih sredstava.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: www.facingfacts.eu

Kontakt osobe: Julia Mozer, voditeljica odnosa s javnošću, e-pošta: onlinelearning@facingfacts.eu i Melissa Sonnino, koordinatorica Facing Facts projekta, e-pošta: melissa.sonnino@ceji.org.

NAZIV DOBRE PRAKSE

Vijeće za medije (Finska)

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

Vijeće za medije je regulator za sve vrste masovnih medija. Osnovali su ga 1968. godine medijski nakladnici i novinari.

Finsko Vijeće za medije ima dva zadatka. Prvi je interpretirati smjernice za novinarski rad te sankcionirati kršenja tih smjernica i novinarske etike. Svatko može podnijeti žalbu na rad određenog medija, a jedina kazna koju Vijeće izriče je obveza da se u dotičnom mediju objavi odluka Vijeća. Drugi zadatak Vijeća je dosljedna obrana slobode govora i objavljivanja.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Osmero članova predstavlja medije. Njih bira novinarsko društvo, udruga izdavača, udruge političkih listova, kulturnih magazina, komercijalnih radija itd. Televizijske kuće nemaju vlastito udruženje, pa su članovi iz pojedinih nezavisnih televizija, komercijalne TV-kuće te finski javni operater Yle. To su tijela koja biraju osmero članova, a oni su uglavnom novinari ili glavni urednici. Petero članova predstavlja javnost. Njih bira Vijeće temeljem javnog natječaja. Predsjednik Vijeća je trinaesti član. Već duže vremena predsjednik je novinar, ali ponekad je predsjednik znao biti i netko iz odvjetničke struke. Predsjednikov mandat traje četiri godine, a članovima tri godine i pri tom se oni svake godine rotiraju, tako da postoji balans iskusnijih i manje iskusnih članova. Osim predsjednika, svaki član ima zamjenika, koji ima sve ovlasti ukoliko dotični član nije u mogućnosti biti prisutan na sjednicama Vijeća.

Po pravilima Vijeća²¹, barem dvoje članova moraju imati specifična znanja o etici ili medijima, a često sudjeluju i stručnjaci sa sveučilišta. Što se troje građana tiče, Vijeće nastoji uključiti građane koji su sposobni raspravljati o etičkim pitanjima, međutim oni dolaze iz različitih krugova. Također se trude da su među članovima Vijeća zastupljene sve finske regije i sve dobne skupine.

Vijeće godišnje zaprimi između 350 i 400 pritužbi, od čega oko 20% pritužbi završi na sudu. Pritužbe se rješavaju na sastancima Vijeća kojih je u prosjeku dest godišnje.

Glavni sadržaj u pritužbama čine neobjavljene korekcije ili nedavanje prava na odgovor druge strane, prikriveno oglašavanje ili povrede ljudskog dostojanstva, a u koje potpada i govor mržnje.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Vijeće se bavi metodama kojima novinari stječu svoje informacije i nema zakonsku nadležnost ili javna ovlaštenja. Međutim, odluke Vijeća javnost pomno prati i proučava. Svaka osoba koja smatra da je došlo do kršenja dobre profesionalne prakse u tisku, radiju ili televiziji može na to upozoriti Vijeće. Vijeće također može obraditi žalbu koja se odnosi na online materijal, ukoliko je materijal objavljen u internetskim medijima. Žalba se ne mora osobno odnositi na

²¹ <http://www.jsn.fi/en>

podnositelja, ali mora se dati pristanak oštećene osobe da bi se slučaj mogao uputiti u daljnju proceduru. Ukoliko se Vijeće složi da je medij prekršio dobru profesionalnu praksu, objavljuje obavijest koju stranka koja krši pravila mora objaviti u kratkom roku. Ako medij koji su primio obavijest ne objavi ispravku, Vijeće će ju javno objaviti. Postupak žalbe je besplatan. Većina finskih medija potpisala je Osnovni sporazum Vijeća, prema kojem Vijeće može izravno rješavati sve pritužbe koje se njih tiču. Pod određenim okolnostima, Vijeće može samostalno pokrenuti istragu.

Vijeće je izradilo smjernice za novinare kojih se svi finski novinari moraju pridržavati. Cilj smjernica je podržati odgovorno korištenje slobode govora u javnoj komunikaciji i jačati etička načela profesije. Smjernice su dostupne [online](#).

- **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Gotovo sve europske države imaju medijsko vijeće slično finskom Vijeću, međutim, finsko Vijeće se često smatra primjerom dobre prakse. Ono je posebno široko postavljeno i regulira gotovo sve finske medije: ne samo informativne medije, već i magazine namijenjene ženama, radio postaje, dječje časopise i većinu tiskovina političkih stranaka. Ovakav model regulacije osigurava da mediji u Finskoj djeluju slobodno i odgovorno u isto vrijeme. Čitatelj odluka Vijeća može steći pogrešan dojam da su mediji loši i njihov rad pun pogrešaka, ali u stvarnosti Vijeće objavljuje vrlo malo odluka u odnosu na broj pritužbi. Većina pritužbi nije osnovana i Vijeće ih ne uzima u razmatranje. Na primjer, Vijeće ne razmatra pritužbe koje tumače da su nečija mišljenja pogrešna. Istraživanja pokazuju da su finski novinari izrazito posvećeni poštivanju etičkih načela struke i radi toga je kvaliteta finskog novinarstva ostala izrazito visoka. Greške se događaju, ali u Finskoj su novinari vrlo savjesni u njihovom ispravljanju. Medijske kuće koje su potpisale načela struke ne šire lažne vijesti. Istovremeno, Vijeće osigurava opsežnu slobodu novinarstva. Princip je jednostavan: kada se mediji sami reguliraju, vlasti i sudovi se ne trebaju miješati.

- **POUKE I IZAZOVI**

Nisu identificirani.

- **FINANCIRANJE**

Godišnji proračun za rad Vijeća iznosi 400 000 EUR od čega nakladnici i novinarska udruženja sudjeluju u omjeru od 80% dok je 20% iz državnih sredstava bez utjecaja na sadržaj rada Vijeća.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Vijeće postoji u kontinuitetu od 1968. godine i u svome radu je neovisno i uspješno, a u isto vrijeme i prepoznato – prema istraživanjima, većina građana Finske zna za postojanje ovog mehanizma.

Finska je prva prema indeksu medijske pismenosti za 2019. godinu i ima “najvišu razinu otpornosti na lažne vijesti u Europi”, a prema istraživanju Reuters instituta za 2019. godinu, u Finskoj je najviša stopa povjerenja građana u mainstream medije u Europi (59%).

Pritužbe na medije u pravilu ne završavaju na sudu nego samo pred regulatorom, čime se destimulira cenzura i građani su upoznati s ovakvim sustavom (takav model samoregulacije je vrlo sličan u cijeloj Skandinaviji).

Finska nije usamljeni primjer, jer i druge zemlje izuzetno visoko ocijenjene po pitanju slobode medija imaju slične modele samoregulacije. Ako novinari i mediji samoupravljaaju medijskim poljem, to bitno doprinosi smanjivanju autocenzure. Posljedično, gradi se i povjerenje javnosti u medije, a smanjuje se prisutnost lažnih vijesti i govora mržnje.

Sve navedeno govori u prilog održivosti i uspješnosti ovog modela samoregulacije.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web stranica Vijeća za medije je: https://www.jsn.fi/en/Council_for_Mass_Media/the-council-for-mass-media-in-finland/ (na engleskom jeziku). Predsjedavajući Vijeća je Eero Hyvonen, e-pošta: Eero.Hyvonen@jsn.fi.

NAZIV DOBRE PRAKSE

Pokret protiv govora mržnje “No Hate Speech Movement” (više država članica Vijeća Europe)

• UVOD - ČIME SE BAVI DOBRA PRAKSA

U razdoblju između 2013. i 2017. godine, pod pokroviteljstvom Vijeća Evrope provedena je najveća europska kampanja “No Hate Speech Movement” koja je uključila mlade ljude kao aktere i aktiviste za borbu protiv govora mržnje i promociju ljudskih prava.

Kampanja se temeljila na uvjerenju da je interes javno dobro, zajednički prostor u kojem se ljudska prava moraju uvažavati, a ljudsko dostojanstvo mora staviti na prvo mjesto. Aktivnostima usmjerenim na podizanje svijesti i obrazovanje o ljudskim pravima za djelovanje protiv govora mržnje i rizika koji on predstavlja po demokraciju i dobrobit mladih ljudi – poticanje kritičkog razmišljanja, medijske i informacijske pismenosti, kao i razvoj i diseminaciju alata i mehanizama koji nude vještine i znanja mladima da javno demantiraju, izvještavaju i poduzimaju akcije protiv govora mržnje, kampanja je promovirala slobodu izražavanja i puno sudjelovanje mladih u društvu, kako online, tako i offline.

Provedena je u 45 zemalja, uz sudjelovanje velikog broja organizacija, aktivista i partnera te uz uvažavanje specifičnih problema, kao i kulturnih i lingvističkih konteksta svake od zemalja sudionica.

• ORGANIZATORI - TKO PROVODI DOBRU PRAKSU

Kampanjom je na europskoj razini upravljao Odjel za mlade Vijeća Europe koji je dio Uprave za demokratsko sudjelovanje unutar Opće uprave za demokraciju Vijeća Europe. Uz Odjel za mlade, u upravljački tim bili su uključeni i Europski upravni odbor za mlade i Savjetodavno vijeće za mlade Zajedničkog savjeta za mlade i grupa za praćenje kampanje.

Kampanju su na nacionalnim razinama provodili aktivisti i ambasadori na internetu, uglavnom mladi volonteri, kao i nacionalni odbori i koordinatori aktivnosti koji su uključivali organizacije mladih i za mlade te institucije zadužene za mlade, sigurnost na internetu i ljudska prava.

Na europskoj razini, uključeni su i institucionalni partneri, kao što su druge institucije i odjeli Vijeća Europe, te značajan broj europskih institucija i partnera.

• KAKO FUNKCIONIRA DOBRA PRAKSA

Kampanja se temeljila na dva tipa aktivnosti: edukativnim i aktivnostima zagovaranja – online i offline.

Krovna kampanja Vijeća Europe bila je fokusirana na pružanje podrške u pokretanju lokalnih kampanja, na suradnju s nacionalnim vlastima, na jačanje kapaciteta angažiranih mladih aktivista, kao i proizvodnju resursa i unaprijeđivanje kapaciteta, vještina i znanja različitih dionika.

Na nacionalnoj i lokalnoj razini, pod okriljem krovne kampanje i uz uvažavanje njenih principa, ciljeva i korištenje resursa, provedene su nacionalne kampanje koje su odgovarale na specifične probleme u svakoj od država u skladu s pojedinačnim lingvističkim i kulturnim kontekstima.

Na početku se kampanjom prvenstveno željela skrenuti pažnja na rastući fenomen govora mržnje u online prostoru, njegove negativne efekte na ljudska prava i dobrobit mladih, te osigurati da se internet regulira po principima i standardima uvažavanja ljudskih prava. Godine 2015., ciljevi i aktivnosti su orijentirani u smjeru intenziviranja edukativnih aktivnosti, kao bi se uključili mladi ljudi koji će imati ulogu kreirati nove multiplikatore osnovnih poruka kampanje, a manje usmerene na samo podizanje svijesti.

● **POSTIGNUĆA I KREATIVNI ELEMENTI**

Ovo je bila prva velika međunarodna inicijativa za borbu protiv govora mržnje koja je rješavanje problema online govor mržnje promatrala iz pozicije ljudskih prava. Bila je uspješna u podizanju svijesti o rasprostranjenosti govora mržnje, ali i rasprostranjenosti negativnih posljedica govora mržnje u odnosu na mlade i društvo u cjelini. Kroz obrazovanje o ljudskim pravima, tisuće edukatora, omladinskih aktivista i mladih vođa izgradili su kompetencije potrebne za osnaživanje mladih da prepoznaju, izvještavaju i reagiraju na govor mržnje. Organizirane su posebne akcije (engl. action days) u kojima su se aktivisti i partneri angažirali na rješavanju specifičnih problema ili solidarizirali sa specifičnim skupinama i pojedincima koji su bili meta govora mržnje te se skretala pažnja na manifestacije govora mržnje o kojima se manje govori ili su potcijenjene. Aktivisti koji su radili na zajedničkom cilju stvorili su pozitivan oblik angažmana, pa čak i identitet za mlade aktiviste za ljudska prava koji je prekoračio nacionalne, kulturne, društvene, vjerske, etničke ili organizacijske granice. Ova inicijativa je doprinjela i da se iznova procijeni važnost medijske i informacijske pismenosti u formalnom i neformalnom obrazovanju.

Učinkovitost nacionalnih kampanja varirala je od države do države, a ključno za njihovo pokretanje bila je podrška lokalnih vlasti, čije su trajanje i razina bili ključni. Značajnu ulogu imalo je i Vijeće Europe. U svakom slučaju, na nacionalnim razinama izgrađene su mreže i kontakti relevantnih interesnih skupina i aktera koji ne samo da su iznijeli ovu inicijativu, već su otvorili i mogućnost daljnje suradnje i po završetku trajanja kampanja.

● **POUKE I IZAZOVI**

Osnovni problemi kampanje su proizašli iz činjenice da je ona bila proizvod dobre ideje i entuzijazma Vijeća Europe, a za koju nije jasno definirana odgovarajuća strategija, niti je osigurana odgovarajuća financijska podrška.

Sudionicima kampanje na svim razinama nedostajala je strategija s jasno definiranim i mjerljivim rezultatima i indikatorima. Niti ciljne skupine nisu bile jasno definirane te su u nekim državama kampanje bile usmjerene na mlade općenito, u nekim na počinitelje govora mržnje, dok su ostali sudionici aktivnosti usmjerili prema aktivistima – potencijalnim agentima / multiplikatorima promjene. Također, nedovoljno je bila razvijena i komunikacija upravljačkog tima i viših instanci unutar Vijeća Europe, kao i komunikacija prema nacionalnim odborima, a što se odrazilo na kvalitetu online kampanje, posebno u slučaju aktivnosti za Dan akcije.

Nedostatak odgovarajuće financijske podrške osjetio se i na međunarodnom i na nacionalnim razinama, što je ograničavalo i obeshrabrivalo rad nacionalnih odbora. Brojne nacionalne

kampanje gotovo isključivo su se oslanjale na volonterski angažman organizacija za mlade, što je doprinjelo osnaživanju mladih, ali ne i kvaliteti i doseg kampanje, a što je opet utjecalo na njen krajnji učinak i utjecaj.

Navedeno nimalo ne umanjuje uspjeh kampanje, ali podsjeća kako je za svaku akciju potrebno na vrijeme izraditi strategiju s jasno definiranim ciljanim skupinama i indikatorima uspjeha i s manjim brojem aktivnosti koje su jasno usredotočene na rezultate. Također, potrebno je osigurati i financijska sredstva, a u kontekstu u kojem nedostaju resursi, neophodno je vrednovanje volonterskog rada.

- **FINANCIRANJE**

Vijeće Europe financiralo je kampanju uz pomoć strateških partnera kao što su Financijski mehanizam Europskog gospodarskog prostora (EGP) i Norveški financijski mehanizam, strateški partneri i donacije iz Finske te zajednica francuskog govornog područja Belgije. Krovna kampanja nije imala ulogu osigurati financijsku podršku nacionalnim kampanjama, nego je to činila u manjem broju slučajeva država u kojima je za to postojala hitna i opravdana potreba. Podršku nacionalnim kampanjama najčešće su pružala lokalna ministarstva i agencije, a veliki broj kampanja realiziran je zahvaljujući volonterskom radu mladih aktivista.

- **ODRŽIVOST I MOGUĆNOSTI ZA KONTINUIRANI RAD**

Očekivanja da će se kampanja nastaviti i poslije 2017. godine se nisu ostvarila zbog izostanka jasnog plana i financijske podrške. Najvažnije naslijeđe kampanje su osnaženi kapaciteti nositelja nacionalnih kampanja i partnerskih organizacija za borbu protiv govora mržnje i online aktivizam.

Objavljen je i veliki online zbornik²² s preko 270 informativnih, edukativnih i drugih korisnih materijala razvijenih u okviru No Hate Speech Movement kampanje za mlade, a koji su nastali u okviru nacionalnih kampanja ili ih je izradilo Vijeće Europe i partneri.

- **INFORMACIJE I KONTAKTI**

Web-stranica: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/no-hate-speech-movement>

Kontakt: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/youth-department>

²² Compendium of resources, dostupno na: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/compendium-of-resources>, pristup 24. maj 2020.

ODGOVOR

ODGOVOR NA GOVOR MRŽNJE NA INTERNETU
Zbirka dobrih praksi u borbi protiv govora mržnje
na internetu u Sloveniji, Srbiji i Hrvatskoj



Uz finansijsku potporu Europske unije.