منشورات
اليونسكو

منظمة الأمم المتحدة
للتربية والعلم والثقافة

مكافحة خطاب الكراهية في الانترنت

إغينيو كاكايادون • دانيت كال • تياغو ألفي • غابرييلا مارتينيز

سلسلة اليونسكو حول حرية الانترنت

مكافحة خطاب الكراهية على الانترنت

إغينيو كاكاياردون • دانيت كال • تياغو ألفي • غابرييلا مارتينيز

صدر في 2015 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)
7 ميدان فونتنوا، 75352 باريس SP 07 فرنسا
7, place de Fontenoy, 75352 - Paris 07 SP, France

© اليونسكو 2015

ISBN: 978–92–3–600040–4

هذا المنشور متاح مجانا بموجب ترخيص نسبة المصنف إلى مؤلفه - التقاسم بالمثل : (CC-BY-SA 3.0 IGO) 3.0 IGO)
(رابط الإجراء القانوني).
http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/

يقبل المستفيدون، عند استخدام محتوى هذا المنشور، بالالتزام بشروط الاستخدام الواردة في مستودع الانتفاع الحر لليونسكو.
http://www.unesco/open-access/terms-use-ccbysa-ar

العنوان الأصلي : Countering Online Hate Speech

صدر في عام 2015 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة والمكتب الميداني لليونسكو في المغرب.

إن التسميات المستخدمة في المطبوع وطريقة عرض المواد فيه لا تعبر عن رأي لليونسكو بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، ولا بشأن سلطات هذه الأماكن أو رسم حدودها أو تخومها.

إن الآراء والأفكار المذكورة في هذا المطبوع هي خاصة بالمؤلف وهي لا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر اليونسكو ولا تلزم المنظمة بشيء.

تم نشر هذه المطبوعة من خلال مساهمة من حكومة السويد.

التصميم والطباعة : منظمة اليونسكو

طبع في فرنسا

ترجم من طرف : صابر طروات.

المحتويات

تمهيـــد 5

1. الملخص التنفيـدي 7

2. مقدمـــة 10

النقاش الدائر حول خطاب الكراهية 11

مميزات خطاب الكراهية على الانترنت 13

ردود الفعل إزاء خطاب الكراهية عبر الأنترنت : الإجراءات القانونية وغير القانونية 15

3. المنهجية 17

4. الأطر القانونية 18

خطاب الكراهية : تحليل المبادئ الدولية للتعريف بهذه الظاهرة ومواجهتها 18

خطاب الكراهية والعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية 19

آليات قانونية دولية أخرى 21

ردود الفعل الإقليمية على خطاب الكراهية 23

تلخيص المقتضيات الدولية للحد من الخطاب 26

فضاءات خاصة للتعبير وخطاب الكراهية 27

كيف يتم تحديد خطاب الكراهية و تنظيمه في الفضاء الخاص للتعبير 28

التعريف و التفعيل 30

ختامـا 32

5. تحليل ردود الفعل الاجتماعية 33

رصد ومناقشة خطاب الكراهية 34

تعبئة المجتمع المدني 37

الضغط على الشركات الخاصة 39

عدة استراتيجيات للتدخل 39

الحملات الطويلة المدى 41

الحملات ضد شركات الإشهار 43

قيود محاربة خطاب الكراهية على الانترنت وردود فعل وسطاء الانترنت 44
مواجهة خطاب الكراهية على الانترنت من خلال وسائط الثقافة الإعلامية 45
التربية على المواطنة والمواطنة الرقمية 46
التربية و التعليم كوسيلة ضد خطاب الكراهية 47
تطوير المهارات النقدية لمواجهة خطاب الكراهية على الانترنت 48
الأهداف التربوية لثقافة الوسائط والإعلام من أجل مواجهة خطاب الكراهية 50
تقييم مبادرات ثقافة وتربية الوسائط و الإعلام 52
6. خاتمة وتوصيات 53
التعريف 53
الولاية القانونية 55
الفهم 56
التدخل 58
الكتاب و عبارات الشكر 60
لائحة المراجع 61
الهوامش 65

تمهيد

تكاد فرص الانترنت تحجب بشكل كبير تحدياتها، بيد أن هذه الحقيقة لا يجب أن تغيب عن أذهاننا كي نستطيع مكافحة ما يطفو بين الفينة والأخرى على شاشة الأنترنت من حديث، لاسيما خطاب الكراهية. فما هو هذا الخطاب إذن؟ وكيف يمكننا أن نتعامل معه بشكل ناجع وفعال؟

على غرار حرية التعبير في الانترنت أو خارجها، تدافع منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) عن الموقف الذي يرى أن التدفق الحر للمعلومات يجب أن يكون دائما هو القاعدة وليس الاستثناء. فإنتاج الخطاب المضاد يفضل بشكل عام على قمع الخطاب غير المرغوب فيه. إذ يجب وزن كل ردة فعل تحد من الخطاب بعناية من أجل التأكد من أنها تبقى استثنائية و التأكد من عدم تعرض الخطاب المشروع والقوي للبتر.

ويمكن للمعايير الدولية عندما يتعلق الأمر بالتعبير عن الكراهية أن تساعدنا إلى حد كبيرعلى تحديد ماهية الخطاب المفعم بالكراهية وكيفية التعامل معه :

- الخطاب العنصري : حيث أن الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري تدعو إلى تحريم التعبير عن أفكار تنم عن تفوق أو دونية الأشخاص أو الناس المصنفين «عنصريا»
- بالنسبة للكراهية المبنية على الجنسية أو الدين : نجد أن هذه الأخيرة مجرمة طبقا للمادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية ICCPR لكن مع توصيف يقضي بأن تصل التعابير ذات الصلة إلى مستوى (i) التأييد الذي يشكل (ii) تحريضا على (iii) التمييز أو العدوانية أو الكراهية.
- من الممكن وليس من اللازم أن يتم الحد من الكراهية المبنية على النوع الاجتماعي للأشخاص وتوجهاتهم الجنسية أو على عناصر أخرى، طبقا لمقتضيات العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (المادة 19)، و ذلك لصالح احترام حقوق و سمعة الآخرين.

لكن في كل الحالات الثلاث السالفة الذكر، يجب النص على قيود قانونية وليس اعتباطية. ويجب لهذه القيود أن تمتثل لمعيار كونها «ضرورية» لتكون متناسبة وموجهة لتفادي أي تقييد غير مبرر للحرية.

فالمعايير الدولية تفرض على أي تقييد للتعبير أن يكون ممتثلا لهدف مشروع وأن لا يكون مجرد ممارسة لسلطة معينة. وإلى جانب تأييد حقوق الآخرين كما هي مذكورة أعلاه، يمكن أن تكون هذه الغايات من قبيل حفظ الأمن الوطني أو الأخلاق أوالصحة العامة.

ويتطلب هذا البعد المركب لهذه الظاهرة مقاربة مستنيرة ومميزة بشكل دقيق من أجل التعريف «بخطاب الكراهية» والحد منه. فلا يمكن لأي مقاربة تقل عن هذا المستوى أن تضمن التوازن المناسب مع التدفق الحر للأفكار والمعلومات؛ الأمر الذي ينطبق أيضا على عالم التعبير على الانترنت، كما هو مشروح في هذه الوثيقة.

ولأن الانترنت غير مفصول عن عالم القوانين، فهناك تعقيدات تكمن في تطوير وتطبيق ردود الفعل القانونية على الخطاب المفعم بالكراهية على الانترنت. ولهذا السبب بالذات تضطلع هذه الدراسة بفحص ردود الفعل الاجتماعية التي يمكن أن تعتبر مكملة لأي قيود قانونية تنفذها أي دولة.

ولهذه الغاية تمت صياغة تصنيف لردود الفعل في هذه الدراسة. فمن بين ردود الفعل هذه نجد الرصد والتحليل من قبل المجتمع المدني. كما نجد بدرجة ثانية الأفراد الذين يعززون الخطاب المضاد من نظير لنظير. أما رد الفعل الثالث فيكمن في الأعمال المنظمة من قبل المنظمات الغير حكومية من أجل التبليغ عن بعض الحالات لدى السلطات؛ والصنف الرابع يكمن في تنظيم حملات من أجل الدفع إلى تدخل شركات الانترنت التي تأوي المحتويات الخاصة. وتتمظهر ردة الفعل الخامسة في التمكين المهيكل للمستعملين عبر التربية والتدريب حول المعرفة والأخلاقيات والمهارات ذات الصلة باستعمال حق حرية التعبير على الانترنت. ولعل هذا هو ما تطلق عليه اليونسكو ثقافة قرائية الوسائط والمعلومات.

إن ردود الفعل الاجتماعية الخلاقة من شأنها أن تكون فعالة. إذ يمكنها أن تساعد على التأكد من أن الانترنت تبقى فضاءا يتيح إمكانيات إيجابية. لتساعدنا شبكة الشبكات هذه، إذن، في بناء مجتمعات المعرفة المعتمدة على السلام وحقوق الإنسان والتنمية المستدامة.

كيتاشو انجيدا
نائب المديرة العامة لليونسكو

1. الملخص التنفيذي

يتموقع خطاب الكراهية على الانترنت في نقطة التقاطع بين عدة توترات: فهو تعبير عن نزاع بين مختلف المجموعات داخل وعبر المجتمعات؛ كما أنه مثال حي عن كيف يمكن للتكنولوجيات ذات القدرات التحويلية، على غرار الانترنت، أن تحمل في طياتها فرصا وتحديات في آن واحد؛ وتفترض خلق توازن معقد بين الحقوق والمبادئ الأساسية بما فيها حرية التعبير والدفاع على الكرامة الإنسانية.

وباعتبارها وكالة للأمم المتحدة تتألف ولايتها بشكل خاص من تعزيز حرية التعبير ومقابلاتها من الحريات، كحرية الصحافة و حرية المعلومات، تعمل يونسكو بشكل نشيط من أجل تعزيز المعرفة والفهم المتبادلين بين الناس عبر كافة أشكال التواصل الكبيرة، كالانترنت عامة و منصات التشبيك الاجتماعي خاصة.

وتمتد جذور البحث المقدمة في هذه الوثيقة إلى تنفيذ يونسكو للقرار 52 الصادر عن مؤتمرها العام السابع والثلاثين المنعقد في شهر نونبر 2013، كما تمت الموافقة عليه من طرف 195 عضوا في هذه المنظمة. ذلك أن هذا القرار دعا إلى دراسة شاملة و استشارية متعددة المتدخلين في إطار الولاية المخولة ليونسكو في إطار قضايا الانترنت ذات العلاقة بالمعلومات والمعارف وحرية التعبير، والخصوصية، والأبعاد الأخلاقية لمجتمع المعلومات. وهكذا كان البحث في خطاب الكراهية مشاركة في دراسة أوسع.[1]

ويقدم هذا التقرير نظرة عامة حول الديناميكيات التي تسم وتضفي خصائصها على خطاب الكراهية على الانترنت، وحول بعض الإجراءات التي تم اعتمادها لمواجهته والتخفيف من حدته، مع تسليط الضوء على الممارسات الجيدة التي انبثقت على المستويين المحلي والعالمي. وإذا كانت هذه الدراسة تقدم تحليلا شاملا للأطر المعيارية الدولية والإقليمية والوطنية التي تم تطويرها لمواجهة الخطاب المفعم بالكراهية على الانترنت وتداعيات هذه الأطر على حرية التعبير، فأنها تركز من جهة أخرى على الآليات الاجتماعية وغير التقنينية التي من شأنها أن تساعد على مواجهة إنتاج ونشر وتأثير رسائل الكراهية على الانترنت.

ويمكن أن نصنف نتائج هذه الدراسة في أربعة توترات: التعريف، نطاق الولاية القانونية، الفهم والتدخل.

- التعريف : إن خطاب الكراهية مصطلح شاسع ومثير للجدل. ذلك أن العهود المتعددة الأطراف، على غرار العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (ICCPR) سعت من جهتها إلى التعريف بحدوده؛ في حين وضعت المسارات المتعددة المتدخلين (كخطة عمل الرباط) من أجل إعطاء وضوح أكبر لتعريف خطاب الكراهية واقتراح آليات ذلك. إلا أن خطاب الكراهية لازال يستعمل بشكل واسع في الخطاب اليومي كمصطلح عام وشامل، يخلط بين التهديدات الملموسة لأمن الأفراد والجماعات والحالات التي يعبر فيها الناس عن غضبهم من السلطة، فقط. أما وسطاء الانترنت، أي المنظمات التي تلعب دور الوسيط في التواصل على الانترنت، كفيسبوك، والتويتر وغوغل، فقد قدمت تعريفاتها الخاصة لعبارة الخطاب المفعم بالكراهية، إذ تلزم مستعمليها بمجموعة من القواعد وتسمح للشركات بأن تحد من بعض أشكال التعبير. أما الهيئات الوطنية والإقليمية فقد سعت إلى

تعزيز فهم المصطلحات المتجذرة أكثر في التقاليد المحلية؛ ويبدو أن الوصول إلى تعريف كوني مشترك يظل احتمالا بعيدا. فالمصالح المشتركة من أجل تفادي العنف وحماية الكرامة الإنسانية جعلت من النقاش الدائر حول خطاب الكراهية لحظة وفرصة لمختلف المتدخلين والفاعلين من أجل الالتقاء بطرق جديدة والبحث على حلول محلية صميمة.

- نطاق الولاية القانونية : تضع سرعة الانترنت ومدى انتشارها الحكومات في صعوبة أمام تفعيل تشريعاتها الوطنية في العالم الافتراضي. فالقضايا المرتبطة بخطاب الكراهية على الانترنت كشفت النقاب عن انبثاق فضاءات خاصة للتعبير ذات خدمة عامة (مثلا: الفيسبوك، التويتر)، وعن التحديات التي تضعها هذه الفضاءات أمام السلطات التقنينية. فعلى الرغم من المقاومة الأولية والضغط العام الذي يلي ذلك، فإن بعض الشركات التي تمتلك هذه الفضاءات أصبحت تتجاوب بشكل أكبر من أجل مواجهة مشكل خطاب الكراهية على الانترنت، على الرغم من أنها لم تدمج بعد بشكل كامل في النقاشات العالمية (مثلا: خطة عمل الرباط) الدائرة حول كيفية التعرف على خطاب الكراهية ومواجهته.

- الفهم : تكاد سمات خطاب الكراهية على الانترنت وعلاقته بالخطاب والفعل خارج الانترنت لا تفهم. فهذه مواضيع يتداولها السياسيون والنشطاء والأكاديميون على نطاق واسع، وإن كانت النقاشات تكاد تنأى عن الحقائق والدلائل التجريبية المتماسكة. فخاصية استيعاب خطاب الكراهية وعواقبه الممكنة أدت إلى التركيز بشكل كبير على البحث عن حلول لهذه المشكلة وكيفية ترسيخها في المعايير الدولية لحقوق الإنسان. إلا أن هذا التركيز ذاته، قلص من المحاولات العميقة التي تصبو إلى فهم الأسباب الكامنة وراء هذه الظاهرة والديناميكيات التي تظهر عبرها بعض أشكال المحتويات و تنتشر و تؤدي – أو قد لا تؤدي– للتمييز الفعلي أو العدوانية أو العنف. دراستنا هذه تعرض أمثلة متنوعة حول الأبحاث التي تروم وضع خريطة لبروز وانتشار الخطاب على الانترنت، لكن تسلط الضوء أيضا على غياب الدراسات التي تحلل العلاقة بين خطاب الكراهية عبر الانترنت وظواهر اجتماعية أخرى كولوج التعليم وتزايد الفوارق والشروخ.

- التدخل : تحدد هذه الدراسة عدة طرق استعملت من أجل التعامل مع مشاكل خاصة وسياقية. وبذلك تستخلص دروسا مهمة وواسعة. أولا، شساعة هذا المفهوم وقساوة الضرر المحتمل نبوعه منه يشكلان فرصة للتحاور بشأن تعريفات هذه الظاهرة ورصدها ووضعها في سياقها. ثانيا، يحلل هذا التقرير كيف تسعى الشركات الخاصة للتعامل مع حالات خطاب الكراهية على الانترنت بتفضيل تنبيه المستعمل والإبلاغ والرد على حالات معينة؛ كما يحلل كيف يمكن للمهندسين الذين يصممون خصائص مختلف منصات التشبيك الاجتماعي أن يؤثروا في نشر خطاب الكراهية على الانترنت وردود الفعل إزائه في آن واحد. ثالثا، تبين هذه الدراسة أن المنظمات المنكبة والمتخصصة مهمة للغاية من حيث جمع ردود الفعل الفردية والضغط على الشركات والسلطات العمومية من أجل التصرف. وعلى درجة أكبر من الأهمية نجد أن المبادرات المختلفة قد يكمل بعضها البعض. مثلا : أصبح وسطاء الانترنت يستجيبون بشكل متزايد للطلبات الواردة من المستخدمين الأفراد. لكن، لأنهم تفادوا نشر النتائج المتراكمة التي قد تعطي فهما أوسع للظاهرة، فإن هيئات المجتمع المدني سعت إلى ملء هذا الفراغ بتقديم منصات شاملة للتقارير التي يمكن أن تجمع تقارير المستعملين. وفي الوقت ذاته، أطلقت مبادرات تحسيسية من أجل تمكين الأفراد من تعرف أسهل على الأمور التي يقدمون التقارير بشأنها، وطريقة تقديم هذه التقارير عندما يواجهون حالات خطاب الكراهية. وكما نقترح في هذه الدراسة، فهناك عناصر خاصة بقضية خطاب الكراهية على الانترنت من شأنها أن تجعل التركيز على الأعمال المعزولة أو المنجزة من طرف فرد واحد مسألة غير ناجعة. فالجهود المشتركة ضرورية للتعامل بنجاعة مع هذه الظاهرة الجديدة.

2. مقدمة

يندرج خطاب الكراهية في بنية مركبة من حرية التعبير وحقوق الأفراد والجماعات والأقليات ومبادئ الكرامة والحرية والمساواة. أما تعريفه فيبقى غالبا محل جدال. فحسب التشريعات الوطنية والدولية يشير خطاب الكراهية إلى عبارات تؤيد التحريض على الضرر (خاصة التمييز أو العدوانية أو العنف) حسب الهدف الذي تم استهدافه وسط مجموعة اجتماعية أو ديموغرافية. فقد يشمل على سبيل المثال لا الحصر، الخطاب الذي يؤيد الأعمال العنيفة أو يهدد بارتكابها أو يشجعها. لكن بالنسبة للبعض يمتد هذا المفهوم إلى عبارات تمهد لجو من الإساءة وعدم التسامح، على افتراض أن ذلك قد يشعل فتيل الهجمات التمييزية والعدوانية و العنيفة المنشودة.

وحسب التحديدات العادية تميل التعريفات المعطاة لخطاب الكراهية إلى أن تكون واسعة النطاق، حيث أنها قد تمتد أحيانا لتشمل كلمات تسب الأشخاص ذوي السلطة أو تكون مضادة لأفراد بارزين في أوقات حاسمة كفترة الانتخابات. حيث أن مفهوم خطاب الكراهية يكون محل تلاعب: فاتهامات بإثارة وإشعال فتيل الكراهية يمكن أن تستغل بين صفوف المعارضين السياسيين أو أن تستعمل من أصحاب السلطة لكبح ودحر الانشقاقات والانتقادات.

وسنقوم في هذه الدراسة بتغطية عدة تعريفات لخطاب الكراهية كما يقدمها طيف متنوع من الفاعلين يتكون من منظمات دولية و منصات اجتماعية؛ وسنشرح لماذا تعتبر عبارة "خطاب الكراهية" مصطلحا مموها. وإن كان يتمتع هذا المصطلح بتعريفات واضحة، فإن خطاب الكراهية (سواء تم تمريره عبر نص مكتوب أو صور أو أصوات) يمكن أن يحدد بشكل تقريبي من خلال الأغراض المهينة واللإنسانية التي يخدمها. وانطلاقا من عمل وولدرن Waldron's يمكننا القول بأن عبارة معينة قد تعتبر مفعمة بالكراهية (سواء تم تمريرها في نص مكتوب أو عبر الصورة أو الصوت) عندما تبعث بنوعين من الرسائل. أما الرسالة الأولى فتبعث إلى المجموعة المستهدفة وتعمل على تحقير الأشخاص المصنفين ضمن تلك المجموعة والتقليل من شأنهم. وتكون عباراتها نوعا ما على النحو التالي :

> لا تتوهم بأنه مرحب بك هنا... فأنت غير مرغوب فيك، و أنت و أسرتك سيتم تجاهلكم وإقصاؤكم وضربكم وطردكم، كلما استطعنا أن نقوم بذلك دون مشاكل، ربما قد نتفادى إثارة الانتباه الآن، ولكن لا تركن لطيب العيش (...) عليك أن تخاف (وولدرن Waldron's 2012).

أما الرسالة الأخرى فهي أن تجعل الآخرين ذوي نفس الرؤية يعرفون على أنهم ليسوا وحدهم، وذلك لتعزيز الإحساس بالانتماء لمجموعة « يدعي» بأنها واقعة تحت التهديد. فهناك خطاب نموذجي يبعث هذه الأيام إلى أفراد لهم أفكار مماثلة بالصيغة التالية :

> نحن نعلم أن بعضكم يوافقون على أن هؤلاء الناس غير مرغوب فيهم هنا. نحن نعلم أن بعضكم يحسون بأنهم متسخين (أو خطيرين أو مجرمين أو إرهابيين). اعلموا الآن أنكم لستم وحدكم (...). فبيننا ما يكفي من الناس للتأكد بأن هؤلاء الناس غير مرحب بهم. فبيننا ما يكفي من الناس لإثارة الانتباه لحقيقة هؤلاء الأشخاص (Waldron's 2012).

يعتمد خطاب الكراهية على التوتر الذي يروم إعادة الإنتاج والتضخيم، لأنه خطاب يوحد ويفرق في نفس الوقت، فيخلق «نحن» و«هم». ولغايات هذه الدراسة فإننا نستعمل بشكل عام مصطلح «خطاب الكراهية» بهذا المعنى الواسع، دون أن نحصره في حالة وجود تحريض خاص للإساءة للآخرين.

وتغطي هذه الدراسة عددا من المحاور التي يمكن أن يلتف حولها بناء خطاب الكراهية دون أن تشمل بالضرورة الأبعاد الاجتماعية، والعنصرية والعرقية، واللغوية، وأبعاد النوع الاجتماعي والدين والتحيز للجنس أو للجنسية. إذ تعتبر هذه الدراسة، من جهة أخرى، أنه مهما يكن التعريف المقدم فإن مفهوم خطاب الكراهية لا يتعلق بأفكار مجردة، كالإيديولوجيات السياسية والدينية أو الإعتقادية– التي لا يجب أن تلصق بمجموعات معينة قد تتبناها. فخطاب الكراهية يتعلق بالعداوة اتجاه الناس. كما تعترف هذه الدراسة أيضا بأن أكبر مشاكل خطاب الكراهية توجد حاليا في البلدان التي ترتفع فيها نسبة استخدام الانترنت. وفي نفس الوقت فإن هذه الوضعية قد تدفع إلى تطورات مماثلة في أماكن أخرى كلما تزايد عدد مستعملي هذه الوسيلة عبر العالم. كما تسجل الدراسة أن العديد من ردود الفعل التي تقوم بتقييمها قد تطورت انطلاقا من كونها ردود فعل لحالات من خطاب الكراهية عبر الانترنت. وعلى ضوء ما سبق يمكن تكييف بعض هذه التجارب بشكل استباقي ومبكر، عوض انتظار وقوع المشكلة. لذلك فالغاية من هذه الدراسة السعي للوصول إلى أكبر عدد من الدروس المستخلصة من زخم واسع من الوضعيات التجريبية.

النقاش الدائر حول خطاب الكراهية

إن ظاهرة خطاب الكراهية تساءل بعض المبادئ الأساسية التي تبنى عليها المجتمعات. فالأجوبة التي طورها كل مجتمع من أجل خلق التوازن بين حرية التعبير واحترام المساواة والكرامة خلقت شروخا وتحالفات فريدة من نوعها على المستوى الدولي. إذ أن الكثير من الدراسات المقارنة حول خطاب الكراهية، مثلا، ركزت على تلك الهوة التي توجد بين المقاربتين الأمريكية والأوروبية من حيث تقنين خطاب الكراهية (Rosenfeld 2012; Bleich 2013). ذلك أن الولايات المتحدة الأمريكية توفر حماية لحرية التعبير تمتد إلى أبعد من حدود الخطاب المقبول في أوروبا. إذ أن تركيزها على الخطر الواضح و المحدق الواجب تحديده من أجل تحريم أو معاقبة بعض أشكال الخطاب انبثق كخاصية تعريفية لهذه المقاربات. كثيرة هي البلدان الأوروبية، بما في ذلك ألمانيا و فرنسا، التي اعتمدت عوض ذلك مقاربة تحرم بعض أشكال الخطاب، ليس لاحتمال وقوع الضرر بسببها فحسب، ولكن أيضا بسبب محتوياتها الضمنية.

وطورت مجتمعات أخرى آليات فريدة من نوعها لتحديد ومكافحة خطاب الكراهية، والتي قد تجمع بين الأعراف والقوانين وإن اختلفت المقاربات من بلد لآخر. ففي الصومال مثلا، حيث يشكل الشعر وسيلة شعبية لنشر المعلومات والأفكار، فإن الشعراء الذين ينظمون أشعارا بشكل متكرر يعتبر شيوخهم أنها تمس بالأفراد والجماعات يمكن أن يمنعوا من نظم قصائد جديدة (Stremlau 2012). كما ظهرت أبحاث مهمة من خلال دراسة الدور الذي يلعبه خطاب الكراهية في الجرائم الفظيعة أو الإنفجارات الكبرى للعنف (Kellow and Steeves 1998، Thompson 2007، Yanagizawa–Drott 2010). إلا أن الأبحاث المنتظمة التي تحلل ظاهرة خطاب الكراهية وتقنينه في دول غير الولايات المتحدة وأوروبا لازالت هامشية.

وظل خطاب الكراهية كمفهوم موضع جدل لكونه مفهوما واسع النطاق ويسهل التلاعب به؛ ولذلك استعملت مفاهيم ضيقة من قبيل «خطاب خطر» و«خطاب الخوف» للتركيز على قدرت الخطاب على التسبب في الضرر والدفع إلى نتائج عنيفة. فإذا كان خطاب الكراهية موجودا في شكل معين أو تحت غطاء معين، في كافة المجتمعات، بما في ذلك تلك التي يكون فيها احتمال وقوع العنف محدودا، فإن مفهوم الخطاب الخطير يروم حصر الأعمال ذات الاحتمال العالي لتكون «محفزة أو مضخمة للعنف المرتكب من قبل مجموعة ضد أخرى». (Benesch 2012) وقد اقترحت سوزان بينيش Susan Benesch إطارا يمكن أن يحدد الأعمال الناتجة عن الخطاب الخطر بناءا على : i) سلوك و شعبية المتحدث؛ ii) الوضعية العاطفية للجمهور؛ iii) محتوى الخطاب ذاته كدعوى للتحرك؛ iv) السياق التاريخي و الاجتماعي الذي يقع فيه العمل الناتج عن الخطاب؛ v) الوسائل المستعملة لنشر ذلك الخطاب (بما في ذلك نوع اللغة المعتمدة مثلا:أن يكون الخطاب باللغة الدارجة أو أن يكون الشخص من المنطقة التي تستعمل تلك اللغة قد يتم الاستماع لذلك الخطاب بشكل مختلف عن سماعه له بلغته الوطنية). فمفهوم «خطاب الخوف» (Buyse 2014) تم طرحه مؤخرا للتركيز على اللغة التي تقدر على خلق تدريجي لعقلية إقصائية، يمكنها أن تؤدي في نهاية المطاف إلى إضفاء المشروعية على أعمال العنف كوسائل دفاعية للحفاظ على أمن وسلامة جماعة معينة. وبناءا على دراسة لمجموعة من الجرائم الشنيعة المرتكبة فإن فكرة خطاب الخوف تقدم ممرا ومسلكا لفهم ما إذا كانت الظروف السابقة للعنف قد تبرز بشكل تدريجي وتؤدي إلى إمكانية تحديد للنقاط الحاسمة التي قد تساعد على تفعيل إجراءات مضادة ناجعة للغاية.

أخيرا، كانت هناك محاولات للتحرك بعيدا عن مجرد تحديد وتقنين الإجراءات المضادة والبحث عوض عن ذلك عن فهم من هم أولائك الأشخاص الذين يشعلون فتيل الكراهية ولماذا يقومون بما يقومون به. وإن كان هذا النوع من الأبحاث لازال مهمشا مع كامل الأسف، إلا أن الأنترنت واستمرار تواجد المادة المكتوبة والمرئية الذي تسمح به هذه الأخيرة– يزيد من فرص انجاز هذا النوع من الدراسات. (Karmen Erjavec and Melita Poler Kovacic 2012)، مثلا، حللا رسائل الكراهية في تعليقات حول أكثر المواقع الإخبارية شعبية في سلوفنيا واستطاعا أن يتحاورا مع بعض كاتب هذه الرسائل. وأدت الإستراتيجية التي اعتمدوها إلى تحديد مختلف فآت المتحدثين؛ إذ أن كل فئة كانت محفزة بعناصر فريدة من نوعها: فكان هناك «الجنود» الذين كانوا ينتمون للأحزاب السياسية و المنظمات الغير حكومية ويستعملون وسائل الأنترنت بشكل منتظم لنشر الصور النمطية وللمس بسمعة معارضيهم؛ مرورا «بالمراقبين» الذين يستعملون خطاب الكراهية لإثارة الانتباه للمشاكل الاجتماعية. إن هذا النوع من الأبحاث ينير بشكل مهم المحفزات والمبررات التي يلجأ معها بعض مستعملي الأنترنت للغة متطرفة. كما يشرح ذلك المؤلف، مشيرا إلى « كيف يبرر «الجنود» خطاب الكراهية :

> إنهم يدعون على أن خطاب الكراهية على الأنترنت لا يمكن أن يقارن مع خطاب الكراهية في الوسائط التقليدية، لأنه يعتبر وسيلة التواصل الوحيدة بين التعليقات على الأنترنت «إن هذه هي الوسيلة الوحيدة للتواصل؛ و إلا فإن صوتك لا يسمع أصلا.» لذلك، فإنهم يبررون استعمال خطاب الكراهية بتعليقات من قبيل «حاد»، «عسكري»، «الخطاب المقنع الوحيد»، «الخطاب الممكن دون غيره» للتواصل، الذي يفهمه «الأعداء» (Erjavec & Kovacic 2012) الصفحة 910.

هذا النوع من الاستنتاجات يتناسب مع البحث حول « الاستفزاز على الأنترنت (Buckels et al.2014 Herring et al.2002 ; Shin 2008)، أي الاستفزاز الإرادي لمستعملي الإنترنت عبر لغة مشتعلة ومحتوى مثير للغضب ويقدمون بعض الإشارات لكيف أن هذه الوسيلة يمكن أن تأثر في الرسالة. وبشكل عام فإن هذا النوع من الأبحاث يروم بلوغ فهم مرسخ ومرتكز للخصائص الفريدة لهذه الظاهرة وبعض أسباب تطورها السريع عوض البحث عن «حلولها» فحسب.

مميزات خطاب الكراهية على الانترنت

إن انتشار خطاب الكراهية عبر الانترنت كما لاحظه المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة (HRC، 2015) يطرح مجموعة جديدة من التحديات. فإذا كانت الإحصائيات التي تقدم نظرة عامة حول هذه الظاهرة غير متوفرة، فإن منصات ومنظمات الشبكات الاجتماعية التي أسست من اجل محاربة خطاب الكراهية لاحظت أن رسائل الكراهية على الانترنت أصبحت تنتشر بشكل متزايد واستدعت اهتماما غير مسبوق من أجل تطوير ردود فعل مناسبة[2]. حسب HateBase (قاعدة الكراهية) – وهي عبارة عن تطبيق يعتمد على الشبكة العنكبوتية يجمع حالات من خطاب الكراهية على الانترنت من كافة بقاع العالم– فإن أغلبية حالات خطاب الكراهية تستهدف أفرادا بناءا على انتمائهم العرقي و جنسياتهم. ولكن التشجيع على الكراهية بناءا على الدين وعلى الطبقة الاجتماعية أصبح في تزايد مضطرد أيضا.[3]

كما أن خطاب الكراهية عبر الانترنت يجعل بعض الإجراءات القانونية التي تمت صياغتها بالنسبة لوسائط أخرى غير ناجعة أو غير مناسبة، ويستدعي تفعيل مقاربات تستطيع أن تأخذ بعين الاعتبار الطبيعة الخاصة للتفاعلات التي تم تشغيلها بواسطة تكنولوجيا التواصل والمعلومات الرقمية و(ICTs) فهناك خطورة خلط إلا أن تغريدة بشتيمة تحمل دون التفكير في الآثار الممكنة لذلك، بتهديد حقيقي كجزء من حملة منتظمة للكراهية (Rowbottom 2012). فهناك فرق بين رسالة يتم نشرها تتلقى القليل من الاهتمام أو لا تتلقى أي اهتمام بالمرة، ورسالة منشورة أخرى تستشري استشراء الفيروس. وهناك التعقيدات التي قد تواجهها الحكومات والمحاكم عندما تحاول أن تنفذ قانونا ضد منصة للتواصل الاجتماعي يوجد مقرها الرئيس في بلد آخر. فإذا كان خطاب الكراهية على الانترنت لا يختلف ضمنيا عن عبارات مشابهة نجدها خارج منظومة الانترنت، فهناك بالمقابل تحديات خاصة فريدة من نوعها ذات صلة بمستوى الانترنت وتنظيمه. هذه التحديات المرتبطة باستدامتها وتنقلها من مكان لآخر ومجهولية هوية صاحبها وتداخل الاختصاصات الترابية القضائية بشأنها تعتبر من بين أكثر التحديات تعقيدا.

فيمكن لخطاب الكراهية أن يبقى على الانترنت لمدة طويلة في أشكال مختلفة عبر العديد من المنصات التي يمكن أن يتكرر الترابط بينها. كما قال ذلك Andre Oboler، وهو الرئيس المدير العام لمعهد الوقاية من الكراهية على الانترنت، « كلما طال بقاء محتوى من المحتويات على الانترنت، كلما زادت خطورة الضرر الذي يمكن أن يمس الضحايا وزاد من تقوية مرتكبيه. فإذا أزلت محتوى معينا في مرحلة مبكرة، يمكنك أن تحد من تعرض الضحايا. يكاد الأمر يشبه تنظيف الأوساخ. فذلك لا يمنع الناس من إلقاء الأوساخ ولكن لأنك لم تهتم بالمشكلة فإن أكواما من هذه القاذورات ستتراكم وتتفاقم أكثر فأكثر»[4]. إن هندسة وتصميم مختلف المنصات يمكن أن تسمح لموضوعات معينة بالبقاء حية على الأنترنت لمدد أقصر أو أطول. أما الحوارات الجارية على التويتر والمنظمة حول المواضيع الآنية قد تسهل الانتشار السريع والواسع المدى لرسائل الكراهية. إلا أنها كذلك تعطي فرصة للمتحدثين المؤثرين لتفادي رسائل وإنهاء خطوط ومسارات شعبية تتعلق بتشجيع العنف.أما الفيسبوك، على خلاف ذلك؛فقد يسمح بخطوط متعددة لكي تستمر بشكل متواز دون أن يلقى إليها أي بال أو اهتمام؛ و يخلق فضاءات أطول ومستديمة حيث يتعرض بعض الأفراد والجماعات للهجوم والاستهزاء و للتمييز.[5]

ويمكن لخطاب الكراهية أن يكون متنقلا ومتكررا، فحتى عندما نزيل المحتوى من مكان معين فإنه يجد له تعبيرا آخر في مكان آخر، ربما في نفس المنصة تحت اسم آخر أو في فضاء مختلف على الأنترنت. فعندما يتم إغلاق موقع على الأنترنت يمكن أن يفتح من جديد بشكل سريع باستعمال خدمة الإيواء على الأنترنت بقواعد أقل تشددا أو عبر الانتقال إلى بلد آخر ذو قوانين تضع سقفا أعلى لخطاب الكراهية. فالطبيعة المتنقلة والمتحركة لخطاب الكراهية

تعني أيضا أن الأفكار التي تتم صياغتها بشكل ضعيف والتي ما كان لتجد تعبيرا عاما ودعما في الماضي يمكنها الآن أن تحط في فضاءات يمكنها أن تصبح بارزة لجمهور أوسع.[6]

وبقاء مادة خطاب الكراهية على الأنترنت مسألة فريدة من نوعها بفضل تكلفة ذلك وإمكانية إعادة إحيائه بشكل سريع وضمان استمرارية صميميته في محيطات وفضاءات خاصة للخطاب. فإذا كانت الإنترنت غير محكومة من قبل هيئة واحدة، فإن الأفراد المعنيين والحكومات والمنظمات الغير حكومية يمكنها أن تتعامل مع وسطاء الأنترنت حالة بحالة. الأمر الذي يترك لمالكي فضاء خاص على الأنترنت فرصة تقرير طريقة التعامل مع تصرفات المستخدمين بشكل غير متقطع. لكن، Ian Brown، وهو خبير في أمن المعلومات والخصوصية، حذر من أن وسطاء الأنترنت لا يجب أن يدفعوا دفعا لاتخاذ مواقف محاكم خاصة من حيث تقرير كيفية تنظيم المحتوى.[7] وفضلا عن ذلك، على الرغم من أن الفضاءات الخاصة المختلفة تكون مرتبطة فيما بينها من حيث التعبير على الأنترنت وردود الفعل، إلا أنها تتسم بهندسة تميزها عن بعضها البعض تسمح بمختلف أشكال التعبير وردود الفعل أو تقيدها. فمن وجهة نظر المستعمل، توجد مواقع الفيسبوك في نقطة التقاطع بين الفضاء الخاص والفضاء العام؛ حيث أن الأفراد يؤسسون فضاءات خاصة على الأنترنت، يتفاعلون من خلالها مع بعضهم البعض بشكل مباشر. وحتى إن كان الأمر على هذا النحو، فإن منشورا يتم تقاسمه بين الأصدقاء قد يسافر بعيدا ليصل إلى جمهور غير متوقع؛ الأمر الذي قد يتسبب في آثار غير مرغوب فيها. أما التويتر فقد تم تصميمه كفضاء عام يقدم فرصا أكبر للتغريدة لكي تتم إعادة نشرها بين جماهير أوسع ولتصل إلى غرباء كي يجيبوا ويتفاعلوا في نقاشات عامة. فمنصات من قبيل Snapchat، على خلاف ذلك، عندما تزيل الحوار بين المستخدمين بعد أن تكون هذه الحوارات قد حدثت، فإنها تمنح فرصة أكبر لبقاء تلك الكلمات في دوائر صغيرة.

مجهولية المصدر يمكن أن تشكل أيضا تحديا أمام التعامل مع خطاب الكراهية على الأنترنت. «فالأنترنت تسهل الخطاب المجهول المصدر أو المستعمل للاسم المستعار مما من شأنه أن يسرع بسهولة من انتشار السلوك المدمر بالقدر الذي يمكنه أن يؤجج الخطاب العمومي» (Citron et Norton 2011). وكما قال ذلك Drew Boyd مدير العمليات لدى مشروع الدرب Sentinel، «تعطي الأنترنت للأفراد القدرة على قول أشياء مشينة مروعة وهم يعتقدون أنهم لن يكتشفوا؛ الأمر الذي يجعل من خطاب الكراهية خطابا فريدا من نوعه، لأن الناس يحسون بالارتياح أكثر وهم يفصحون عن الكراهية عكس القيام بذلك في الحياة اليومية عندما يضطرون للتعامل مع تبعات ما يفصحون عنه».[8] بعض الحكومات ومنصات الوسائط الاجتماعية سعت إلى تفعيل سياسة استعمال الاسم الحقيقي. لكن تمت المنازعة في هذه الإجراءات، لأنها تمس عمق الحق في الحياة الخاصة و تقاطع هذا الحق مع حرية التعبير. وفضلا عن ذلك، فإن أغلبية هجمات الخطابات المستفزة وخطابات الكراهية تنبع من الحسابات المستعملة للأسماء المستعارة، والتي ليست بالضرورة مجهولة المصدر عند الجميع.[9] لأن التواصلات المجهولة المصدر فعلا تكون نادرة لكونها تتطلب من مستعملها أن يقوم بإجراءات عالية التقنية للتأكد من عدم إمكانية التعرف على هويته أو هويتها بسهولة.

كما أن هناك تعقيد إضافي يكمن في تجاوز الإنترنت للحدود الوطنية، حيث تتزايد القضايا المتعلقة بالتعاون بين دوائر الاختصاص القضائي أصبحت علاقة بالآليات القانونية المعتمدة لمكافحة خطاب الكراهية. فرغم وجود معاهدات المساعدة القانونية المتبادلة الموقعة بين العديد من البلدان، إلا أن تفعيلها يتسم بالبطء. فتجاوز العديد من وسطاء الأنترنت من القطاع الخاص للحدود الوطنية قد يشكل قناة فعالة أكثر من أجل حل بعض القضايا بالرغم من أنهم غالبا ما يتأثرون بطلبات الحصول على البيانات (الإفصاح عن هوية كاتب محتوى معين). وعلى عكس نشر خطاب الكراهية عبر القنوات التقليدية،غالبا ما يستدعي نشره عبر الأنترنت تدخل عدة فاعلين– سواء بعلم أو بغير علم من هؤلاء. عندما يستعمل أحد هؤلاء منصة اجتماعية على الأنترنت لنشر رسالة الكراهية فإنه لا يضر

بضحاياه فقط ولكن يمكنه أيضا أن يخرق بنود الخدمة على تلك المنصة وحتى قوانين الدولة، حسب المكان الذي يطلق منه رسالته. فالضحايا بلا حول ولا قوة أمام التحرش في الأنترنت، إذ لا يعرفون لمن سيلجؤون للحصول على المساعدة. ومن خلال أنواع ردود الفعل التي تم تجميعها وتصنيفها في كافة مراحل هذه الدراسة، يتضح أن الأعمال الجماعية التي تنفذها عادة المنظمات الغير حكومية و مجموعات الضغط ظلت طريقة عمل فعالة لتوعية مختلف الفاعلين وتشجيعهم على التدخل.

ردود الفعل إزاء خطاب الكراهية عبر الأنترنت : الإجراءات القانونية وغير القانونية

لعل ردود الفعل إزاء خطاب الكراهية على الأنترنت الأكثر عرضة للنقاش ركزت بشكل أولي على التعريف القانوني وعلى الوسائل القانونية. إلا أن مقاربتنا تهم المحاذير والقيود. فهناك أولا تشابك بين القانون والسلطة. وكما لاحظ ذلك Robert Post، «إن تقنين خطاب الكراهية يخال نفسه كما لو كان يفعل ببساطة المعايير المعطاة والمعايير الطبيعية لمجتمع محترم ... ؛ لكن من وجهة نظر سوسيولوجية وأنتروبولوجية نعرف بأن القانون ينفد في واقع الأمر عادات و قواعد المجموعة المهيمنة التي تتحكم في محتوى القانون. فمقابل كل مكيفلي «انتهازي» يدعو القانون ليحرم خطابا يحرض على كراهية الدولة، هناك شخص من نوع Walt Whitman (شاعر أمريكي) الذي يستعطفنا لكي «نكره الطغاة»» (Post et al. 2009). فيمكن للمرء أن يلاحظ مثلا أن قانون خطاب الكراهية في جنوب إفريقيا بلد الفصل العنصري Apartheid كان يجرم انتقاد سيطرة البيض، الأمر الذي يبين إمكانية التعسف السياسي وراء تقييد خطاب الكراهية.[10]

ثانيا، يمكن للمنظور القانوني المحض أن يغفل كيف تتطور المجتمعات من خلال المنازعة في الأشياء وعدم الموافقة عليها. فعلى الرغم من أن خطاب الكراهية يعتبر هجوميا ويشكل مستوى متدنيا من التعبير عن الانشقاق، يمكن مع ذلك أن نتصوره في شكل نافذة تطل على توترات وتباينات عميقة الجذور تحتاج في حد ذاتها أن نتعامل معها بما يفوق مسائل تنحصر في مجرد الخطاب و بما يتجاوز بعد الإنترنت.

ثالثا، كما قال ذلك المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة حول قضايا الأقليات، إن واقع الأمر يشير إلى أن جرائم الكراهية ناذرا ما تحدث دون الوصم والتجريد من الإنسانية بشكل مسبق لمجموعة مستهدفة ودون التحريض على أحداث الكراهية. وفي نفس الوقت «فإن أبشع أشكال خطاب الكراهية خاصة تلك التي تشكل تحريضا على التمييز والعدوانية والعنف تعتبر غير قانونية بشكل عام». (HRC،2015). ويسترسل المقرر ليلاحظ أهمية التمييز بين ثلاثة أنواع من التعبير (أ) التعبير الذي يشكل جريمة حسب تعريف للقانون الدولي ومن ثمة يمكن المتابعة بشأنه جنائيا؛ (ب) التعبير الغير قابل للعقاب جنائيا والذي يمكن أن يبرر وضع قيود معينة ورفع قضية مدنية؛ (ج) التعبير الذي لا يؤدي إلى عقوبات جنائية أو مدنية إلا أنه يثير القلق بشأن التسامح، والسلوك المتمدن واحترام الآخرين.لعل هذا الأمر يبين أنه في الوقت الذي يوجد فيه للقانون دور مرتبط بالإجراءات القانونية من الفئة (أ)، فإن الإجراءات القانونية لا يمكن أن تعتبر ردة فعل كافية إزاء طيف كامل من خطاب قد يساهم في خلق مناخ مناسب لجرائم الكراهية.

وعلى ضوء ما سبق وإذا كانت هذه الدراسة تقدم نظرة عامة لأهم الوسائل القانونية المقننة لخطاب الكراهية، فإنها تركز بشكل خاص على المجتمع المدني والخطوات الاجتماعية عوض الإجراءات القانونية المتخذة بمبادرة من الدولة. ومن بين الأمثلة التي يمكن أن نسوقها بشأن هذه الخطوات نجد مثالا لمجتمع تعبأ لمواجهة وتهميش رسائل الكراهية. وكما أفصح عن ذلك المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة بشأن قضايا الأقليات، «في الوقت الذي ينصب فيه الاهتمام بشكل صحيح على ردود الفعل القانونية إزاء خطاب الكراهية، فإن اهتماما ونقاشا من نفس المستوى يجب أن ينصب للرد على ردود الفعل الغير قانونية والاجتماعية.» (5HRC ،201).

أما بنية هذه الدراسة فهي على النحو التالي. بعد نقاش مختصر حول المنهجية في الفصل الثالث، يتم الإطلاع على أهم النقاشات الدائرة حول خطاب الكراهية في الفصل الرابع، حيث يتم وضع خريطة حول كيف كانت ردود فعل المؤسسات الدولية والإقليمية مع التفكير في الدور الجديد الذي تلعبه الشركات من حيث تقنين وتنظيم التعبير على الأنترنت. إذ أننا نشرح، على سبيل المثال، كيف أن المنظمات الدولية قد انخرطت في عمليات استشارية تهدف إلى إعطاء وضوح أكبر للتعريف بخطاب الكراهية و ردود الفعل إزاءه. كما نسلط الضوء على كيف يمكن لذلك التيار الذي يستهدف الحكومات كحاملة أساسية للواجب وللمسؤوليات في الحياة العامة أن يكسر دور الفضاءات الخاصة الجديدة التي تقدم أيضا خدمة مهمة للعموم، حيث أنها تصوغ وتحجم ما يتواصل به الناس وكيف يتواصلون بشأنه. فمستعملي الشبكات الاجتماعية من قبيل الفيسبوك أو التويتر ليسوا خاضعين للقانون الوطني فحسب ولكن أيضا لبنود الشبكات الاجتماعية المدرجة في اتفاق الخدمة و للآليات التي تضعها الشبكات الاجتماعية من أجل تفعيل هذه البنود.

الفصل 5 يحلل المعنى الأوسع لأربعة أنواع من المبادرات التي تم إطلاقها من أجل مكافحة ظهور و /أو انتشار رسائل مفعمة بالكراهية: i) مجهودات الأبحاث من أجل رصد كيفية ظهور خطاب الكراهية على الأنترنت وانتشاره وإمكانية تطوير نظام الإنذار المبكر و وضع وسائل للتمييز بين مختلف أنواع الخطاب؛ ii) الأعمال المنسقة بين أعضاء المجتمع المدني التي تروم خلق تحالفات وطنية ودولية للتعامل مع التهديدات الحديثة التي تربط بين الكراهية على الانترنت والعنف خارج الانترنت iii) مبادرات تشجيع التشبيك الاجتماعي ومزودي خدمات الأنترنت ليلعبوا دورا اكبر لمكافحة خطاب الكراهية على الأنترنت بشكل فعال؛ iv) حملات التثقيف والقرائية في مجال وسائط الإعلام ومبادرات تهدف إلى تهييئ المستخدمين لتأويل خطاب الكراهية على الأنترنت والتفاعل معه. واعتمادا على هذه الحالات وعلى تحليل النقاش الرائج علاقة بطبيعة وإمكانية التفاعل مع خطاب الكراهية على الأنترنت، نختم الدراسة في الفصل السادس بمجموعة من التوصيات يمكن اعتمادها من قبل عدة متدخلين وفاعلين من أجل تطوير وصياغة ردود فعل عملية ومناسبة.

3. المنهجية

يضع هذا التقرير في الواجهة قضايا مرتبطة بخطاب الكراهية على الأنترنت وردود الفعل الاجتماعية على هذه الظاهرة. كما يستعمل المراجع التجريبية كخلفية لهذه المهمة الواسعة. والنتيجة هي بلوغ تنميط وتصنيف تقريبي لأنواع ردود الفعل الاجتماعية ذات الصلة الواسعة على الرغم من وجود بعض التداخلات بين هذه الفئات من الناحية العملية.

الإستراتيجية المعتمدة في البحث بالنسبة لهذا التقرير جمعت بين عدة تقنيات لجمع البيانات و تحليلها. ذلك أن البحث يبدأ بمراجعة واسعة للأدبيات التي تغطي الممارسات التقليدية التي قاربت خطاب الكراهية عبر الأنترنت من زوايا متكاملة؛ بما في ذلك الأدبيات القانونية التي تحلل كيف يتم التعامل مع خطاب الكراهية في بلدان وقارات مختلفة، والدراسات الإثنوغرافية التي تحلل سلوك المستعمل في فضاءات الأنترنت المبنية على الكراهية. وبالنظر لحداثة هذه الظاهرة الموجودة قيد البحث و طبيعتها المتطورة بشكل سريع، فإن مراجعات الأدبيات ضمت أيضا بعض المقالات الغير أكاديمية المنشورة من قبل خبراء في مدوناتهم و من بعض المختصين في النشر و بعض الجرائد والمجلات الكبرى على الأنترنت . وتصلح هذه الخطوة الأولى لفهم حدود النقاش وتحديد الأسئلة الأكثر إلحاحا والتي طرحها مختلف الفاعلين من منظمات المجتمع المدني على الحكومات وعلى شركات القطاع الخاص.

أما جوهر البحث فإنه يعتمد على تحليل حالات تتعامل مع مختلف أوجه خطاب الكراهية عبر الأنترنت ويسلط الضوء على الإستراتيجية التي انبثقت من أجل ردة الفعل مثل استعمال الوسائل المنظمة عبر الأنترنت والتي يتم تشجيعها من قبل المواطنين و منظمات المجتمع المدني المعنية. كما تم انجاز استجوابات شبه مهيكلة مع المتدخلين ذوي الصلة من ممثلين لمنصات الوسائط الاجتماعية كفيسبوك وغوغل مرورا بمنظمات المجتمع المدني و السياسيين والخبراء التقنيين. وقمنا أيضا بتحليل المحتوى المنتج من طرف المنظمات الغير حكومية التي أطلقت مبادرات الوسائط والتثقيف من أجل مكافحة خطاب الكراهية على الأنترنت وبنود اتفاقات الخدمة التي تطرحها منصات الوسائط عبر الأنترنت بما في ذلك فيسبوك والتويتر واليوتوب. كما نهدف إلى فهم الرصد والتسيير الفعلي للمحتوى على الأنترنت. أما بالنسبة لقضايا من قبيل خطاب الكراهية والانتخابات والوسائط والتثقيف المعلوماتي والمجهودات المنسقة من طرف المنظمات الغير حكومية، فقد قمنا بالمقارنة من خلال التحري بشأن طريقة اعتماد تقنيات الرصد عبر البلدان ووقفنا على كيف أن حملات التثقيف المعلوماتي تستهدف جماهير مختلفة؛ وما هي النتائج التي تمخضت عن ذلك وما هي الإستراتيجيات التي اعتمدت من قبل مجموعات محاربة للتمييز أو ائتلافات الضغط على منظمات الوسائط الاجتماعية.

فإذا كان مدى وجهات النظر وردود الفعل إزاء خطاب الكراهية على الأنترنت واسعا، فإن الأسئلة المعتادة قد طرحت بالنسبة لكل هذه الأخيرة. أما عملية جمع البيانات فكانت تروم فهم ذلك التوازن الدقيق بين رصد وتنظيم و تقنين الخطاب والحقوق الأساسية بما فيها حرية التعبير. وبالنظر للتعقيدات التي أتت بها الأنترنت بالنسبة لشكلي التعبير هاذين معا وتنظيمه وتقنينه فقد اهتممنا بشكل خاص بالتركيز على عدم التعامل مع مجال الأنترنت كفضاء اجتماعي منفصل.

4. الأطر القانونية

يمس خطاب الكراهية قضايا متنازع فيها تتعلق بالكرامة وحرية التعبير والحرية والديمقراطية ومن هذا المنطلق فإن هذا الفصل يخط قضايا المفاهيم الرئيسة بالتركيز على ذلك التوتر الموجود بين خطاب الكراهية وحرية التعبير ويحلل كيف أن الآليات القانونية الدولية والإقليمية تتعامل مع هذا التوتر، وكيف أن مالكي الفضاءات الجديدة للتعبير يبحثون عن تنظيم ما يرونه بشكل متنوع كخطاب للكراهية. إن هذه الأطر المتنوعة هي التي عادة ما تشكل نسيج السياق وتستعمل كنقاط مرجعية لردود الأفعال المجتمعية التي ستبرز وتفعل.

خطاب الكراهية : تحليل المبادئ الدولية للتعريف بهذه الظاهرة ومواجهتها

خطاب الكراهية ليس مذكورا بشكل صريح في العديد من وثائق وعهود حقوق الإنسان الدولية إلا أنه تتم الإحالة إليه بشكل غير مباشر من خلال بعض المبادئ المتعلقة بكرامة الإنسان وحرية التعبير.فمثلا نجد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ل 1948 الذي تمت صياغته كردة فعل عن جرائم الحرب العالمية الثانية يحتوي على حق الحماية المتساوية تحت القانون في مادته السابعة التي تنص على أن : «كل الناس سواسية أمام القانون ولهم الحق في التمتع بحماية متكافئة عنه دون أية تفرقة، كما أن لهم جميعا الحق في حماية متساوية ضد أي تميز يخل بهذا الإعلان وضد أي تحريض على تمييز كهذا».“[11] كما أن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان يذكر على أن لكل شخص الحق في حرية التعبير التي تشمل «كل شخص الحق في حرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء دون أي تدخل، واستقاء الأنباء والأفكار وتلقيها وإذاعتها بأية وسيلة كانت دون تقيد بالحدود الجغرافية»[12]. فإذا نحن جمعنا هاتين المادتين معا يمكننا أن نستنبط أن لكل شخص الحق في حرية التعبير والحق في الحماية من التمييز. وبعبارات أخرى، لكل شخص الحق في أن يكون محميا من خطاب الكراهية ما دام ذلك الخطاب يشمل أهداف تمييزية (Morsink 1999).

وكان الإعلان العالمي لحقوق الإنسان حاسما من حيث وضع إطار وجدول أعمال حماية حقوق الإنسان، لكن يبقى الإعلان غير ملزم. ولذلك تم إصدار سلسلة من الوثائق الملزمة من أجل تقديم حماية أقوى لحرية التعبير والحماية من التمييز. ومن بين هذه الوثائق نجد العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الذي يعتبر أهمها على الإطلاق وأكثرها شمولية عندما يتعلق الأمر بالكراهية، بحيث يشمل النص على الحق في حرية التعبير في مادته 19 وتحريم تأييد الكراهية التي تشكل تحريضا على التمييز والعدوانية أو الكراهية وذلك في مادته 20. وهناك آليات أخرى دولية قانونية دقيقة أكثر تحتوي على مقتضيات لها تداعيات على تعريف خطاب الكراهية وتحديد ردود الفعل إزاءه ، مثل : اتفاقية منع جريمة الإبادة الجماعية والمعاقبة عليها (1951)، الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري (1969) ICERD وبمستوى أقل، اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة – (1981) CEDAW .

ويعتبر العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية الوثيقة القانونية المحال عليها أكثر أثناء النقاشات الدائرة حول خطاب الكراهية و تقنينه على الرغم من أنها لا تستعمل بشكل صريح عبارة «خطاب الكراهية» فالمادة 19، التي كثيرا ما تتم الإشارة إليها كجزء من "صلب الاتفاقية" (Nowak 1993)، تنص على الحق في حرية التعبير. إذ تحدد هذا الحق وتشمل الشروط العامة التي يجب على أي تقييد لهذا الحق أن يمتثل إليها من أجل أن يكون مشروعا.

لكن تلي المادة 19 المادة 20 التي تحد بشكل صريح من حرية التعبير في حالات «تأييد الكراهية الوطنية أو العرقية أو الدينية التي تشكل تحريضا على التمييز أو العدوانية أو العنف» (Leo et al.2011) إن قرار إدراج هذا المقتضى، الذي يمكن أن نصفه بأنه يعكس ويمثل صياغة مفهوماتية خاصة لخطاب الكراهية، كانت مثار جدل كبير. فالتعليقات المضافة لنسخة 1955 تشير إلى آراء متناقضة.[13] فإذا كانت بعض البلدان قد اعتبرتها المادة الأكثر حصرا وتقييدا لحق حرية التعبير بشكل عام (في المادة 19 الفقرة 3 منها) بأنها مادة كافية للتعامل مع خطاب الكراهية، فإن البعض الآخر ناصر مقتضى خاص ومتكامل (المادة 20) التي تحرم صراحة الكراهية التي تشكل تحريضا على الضرر (Nowak 1993). فعلى الرغم من أن الوثيقة النهائية قد وصلت إلى مرحلة التصديق؛ فإن بعض الموقعين على العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية عبروا عن تحفظاتهم على المادة 20. [14] ولعل هذه ممارسة جارية لأن العديد من البلدان تضع تحفظاتها عندما توقع العهود الدولية، لكنها تؤكد من جهة أخرى ذلك التوتر المرتبط بالمادة 20 وتناقضها مع المادة 19. أما لجنة حقوق الإنسان، وهي هيئة للأمم المتحدة أسست بموجب العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية من أجل مراقبة تفعيل هذا الأخير، وتأخذ بعين الاعتبار ذلك التوتر، تسعى وراء التأكيد على أن المادة 20 متطابقة بشكل كامل مع الحق في حرية التعبير. [15]

وللتفصيل في هذه النقاط و التطبيقات على التعبير على الانترنت، يمكن تحليل العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية تحليلا أكثر عمقا. المادة 19 (2) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية تنص على أن :

لكل إنسان حق في حرية التعبير. ويشمل هذا الحق حريته في التماس مختلف ضروب المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها إلى الآخرين دونما اعتبار للحدود، سواء على شكل مكتوب أو مطبوع أو في قالب فني أو بأية وسيلة أخرى يختارها. [16]

فعبارة "مختلف ضروب المعلومات والأفكار" تشير ضمنيا إلى أن الدول لا يمكن أن تستني المحتويات الغير مرغوب فيه من مدى حماية الحق في حرية التعبير[17] (Nowak 1993). وأن الإشارة إلى "أي وسيلة يختارها [18] يسمح بتمديد حرية التعبير لأشكال جديدة من التكنولوجيا بما في ذلك الإنترنت. [19] ولكي تجعل هذه النقطة صريحة أكثر فإن لجنة حقوق الإنسان للأمم المتحدة في تعليقها العام رقم 34 تشير بشكل خاص للإنترنت ولتكنولوجيات أخرى متحركة وتلتمس من الدول بأن "تتخذ كافة الخطوات الضرورية لتعزيز استقلالية هذه الوسائط الجديدة وضمان ولوج الأفراد لها." [20]

ففي العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية، ليس الحق في الحرية حقا مطلقا. بل يمكن أن يتم تقييده بشكل مشروع من قبل الدول حسب شروط جد محدودة :

> 3. ممارسة الحقوق المنصوص عليها في الفقرة 2 من هذه المادة تحمل معها واجبات ومسؤوليات خاصة. ومن تم يمكن أن تكون خاضعة لبعض القيود، إلا أن هذه الأخيرة تكون على النحو المنصوص عليه قانونا وحسب الضرورة؛

(أ) لحماية حقوق و سمعة الآخرين

(ب) لحماية الأمن الوطني أو النظام العام (ordre public) أو الصحة العامة أو الأخلاق.[21]

إلا أن القيود لا يجب أن تضر وتنقص من جوهر هذا الحق.[22] وكمبدأ عام، فإن القيود المفروضة على حقوق الإنسان طبقا لهذا العهد « يجب أن تشكل استثناءا للقاعدة و أن تبقى في أدنى مستوى ضروري لتحقيق الهدف المشروع الذي يكمن في حماية حقوق إنسانية أخرى ينص عليها هذا العهد. » [23] فالقيود المفروضة من قبل الدول يمكن أن تضم الخطاب على الأنترنت طبقا للمادة 19 الفقرة الثالثة منها من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية حيث أن لجنة حقوق الإنسان للأمم المتحدة تشرح في تعليقها العام رقم 34:

> إن أي تقييد لعمل المواقع العنكبوتية و المدونات أو أي نظام يعتمد على الأنترنت أو نظام إلكتروني أو أي نظام بث المعلومات.بما في ذلك أنظمة دعم هذا النوع من التواصل كمزودي خدمات الأنترنت أو محركات البحث، مقبولة فقط في الحدود التي تكون معها متطابقة مع الفقرة 3. و القيود المسموح بها بشكل عام يجب أن تكون محددة المحتوى؛ و الحضر العام لاشتغال بعض المواقع و الأنظمة لا يتطابق مع الفقرة 3. و يتنافى مع الفقرة 3 منع موقع أو نظام لبث المعلومات من نشر مادة فقط بناءا على أن تلك المادة يمكن أن تكون منتقدة لحكومة أو لنظام اجتماعي سياسي تتبناه تلك الحكومة. [24]

بينت المادة 19 الفقرة (3) و المادة 20، تمييزا بين ما هو اختياري وما هو إلزامي من القيود المفروضة على الحق في حرية التعبير. فالمادة 19 الفقرة (3) منها تنص على أن القيود المفروضة على حرية التعبير « قد تكون نتيجة لذلك خاضعة لبعض القيود»، مادامت منصوص عليها قانونا وضرورية لبعض الأهداف المشروعة. أما المادة 20 فتنص على أن أي تأييد (لأي نوع) من الكراهية يشكل تحريضا على التمييز أو العدوانية أو العنف « يمنع قانونا».

وعلى الرغم من الإشارات إلى خطورة الجرائم المرتبطة بالخطاب التي يجب أن تحرم قانونا طبقا للمادة 20، إلا أن هناك بعض التعقيد المستفحل.[25] خاصة أن هناك منطقة رمادية من حيث وضع مفاهيم واضحة للتمييز بين (i) تعبيرات الكراهية، (ii) العبارة التي تدعوا إلى الكراهية، و(iii) خطاب الكراهية الذي يشكل تحريضا على الضرر الفعلي الناتج عن التمييز، أو العدوانية أو العنف. لذلك، ولما كانت الدول ملزمة بمنع الخطاب المنظور إليه «كمناصر للكراهية التي تشكل تحريضا على التمييز أو العدوانية أو العنف»، مادام ذلك متماثلا مع المادة 20 (2)[26] إلا أن كيفية تأويل ذلك ليست محددة بشكل واضح.[27] ونتيجة لذلك، فإن القيود المفروضة على حرية التعبير بناءا على مقتضى العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، قد تكون عرضة للتعسف،[28] كما أفصحت عن ذلك بعض المنظمات الغير حكومية[29] فمبادئ كامدين، Camden Principles، وهي عبارة عن مجموعات من المعايير المصاغة من قبل المنظمة الغير حكومية المسماة «بالمادة 19»، علاقة بالتشاور مع خبراء حقوق الإنسان، تحدد معايير خاصة لتفادي سوء تطبيق المادة 20 الفقرة (2)، حيث تشرح المنظمة: «يجب على الدول أن لا تمنع الانتقاد المباشر عند أو حول النقاش المتعلق خاصة بالأفكار والمعتقدات أو الإيديولوجيات أو الدين أو المؤسسات الدينية، ما لم يشكل ذلك التعبير خطاب كراهية.[30] من المهم التأكيد على أن المادة 20 تحتاج لأن تؤول.بمعناها الضيق (الطيبي 2008) لتفادي سوء استعمال هذا المفهوم. وكما تشرح ذلك غانية، «فإذا كان القانون يحرم ذلك إلا أن عملية مصاغة بشكل جيد لردة الفعل للتعامل مع خطاب الكراهية الذي يحرض على التمييز تحتاج إلى أن يتم التعبير عنها بشكل حذر لكي تكون العقوبات المعتمدة في كل مرحلة مناسبة «بشكل فعلي» (غانية 2008).

بالنظر لهذا التعقيد ومحاذير ومخاوف الإفراط في استعمال المعايير الدولية للحد من الخطاب المشروع، سعت الأمم المتحدة إلى خلق فضاءات من أجل تعزيز فهم مشترك لماهية خطاب الكراهية وكيف يتعين التعامل معه؛ ولكن أيضا من أجل السماح بأخذ الحساسيات الإقليمية والوطنية والمحلية بعين الاعتبار. ونظم المفوض السامي لحقوق الإنسان لدى الأمم المتحدة بشكل خاص سلسلة من اللقاءات الاستشارية التي أدت في 2012 إلى صياغة خطة عمل الرباط حول منع « الكراهية الوطنية والعرقية والدينية التي تشكل تحريضا على التمييز أو العدوانية أو العنف.»[31] واعترفت خطة عمل الرباط بأنه على الرغم من التزامات الدول الموقعة على العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، فإن الكثير من التشريعات لا تحتوي على المقتضيات القانونية لمنع هذا النوع من التأييد؛ أو أن بعض القوانين التي تنص على ذلك تستعمل مصطلحات لا تتماشى مع المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية.[32] كما اقترحت خطة عمل الرباط سقفا للاختبار مكون من ستة أجزاء وذلك لتحديد رسائل الكراهية، اعتبارا للسياق، وللمتحدث، والنية والمحتوى ومدى الخطاب واحتمال تحريض ذلك الخطاب على الضرر الفعلي والحال.[33] لكن، كما هو مبين لاحقا بشكل معمق في هذا الفصل وفي هذه الدراسة بشكل أعم، وفي حالة وجود خطاب للكراهية على الأنترنت، فإن التركيز الذي وضعته خطة عمل الرباط على الفاعلين في المستوى الوطني، خاصة الدولة، يمكن أن يقوض من مدى أهمية منصات التشبيك الاجتماعية التي تعمل عبر الحدود. هؤلاء الفاعلون يمكن أن يلعبوا دورا ذو أهمية قصوى في تأويل خطاب الكراهية وعدم السماح بالتعبير أو تقييده. و فضلا عن ذلك فإن خطة الرباط لا تعطي الكثير من الاهتمام لقضايا من قبيل التحريض المبني على أمور كالنوع الاجتماعي أو الاختيارات الجنسية أو اللغوية.

آليات قانونية دولية أخرى

الاتفاقية الدولية للقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري، والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 1969 تتوفر أيضا على تداعيات فيما يتعلق بالأشكال المفهوماتية لخطاب الكراهية. إلا أن الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري تختلف عن العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في ثلاثة أوجه.

أولا، إن مفهومها لخطاب الكراهية محصور بشكل خاص في الخطاب الذي يشير إلى العرق وإلى الانتماء العرقي.

ثانيا، تنص في مادتها 4 الفقرة (أ) منها بأن على الدول الأعضاء :

> اعتبار كل نشر للأفكار القائمة علي التفوق العنصري أو الكراهية العنصرية، وكل تحريض علي التمييز العنصري وكل عمل من أعمال العنف أو تحريض على هذه الأعمال يرتكب ضد أي عرق أو أية جماعة من لون أو أصل أثني آخر، وكذلك كل مساعدة للنشاطات العنصرية، بما في ذلك تمويلها، جريمة يعاقب عليها القانون؛

> هذا الالتزام المفروض بموجب هذه الاتفاقية على الدول الأعضاء يعتبر أيضا أضيق من المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية التي تغطي تجريم الأفكار العنصرية التي ليست بالضرورة تحريضا على التمييز أو العداوة أو العنف.

ثالثا، هناك اختلاف مهم في مسألة النية. فمفهوم الدعوة إلى الكراهية «الذي أدرجه العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية دقيق أكثر من الخطاب التمييزي الذي وصفته الاتفاقية الدولية للقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري، إذ أنه يفهم على أنه يتطلب اعتبار نية الكاتب وليس التعبير بشكل منعزل–لأن «الدعوة إلى الكراهية» حسب تأويل العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية يتطلب نية حشد الكراهية.[34] فمجرد نشر رسائل حول السمو العرقي أو الكراهية أو حتى التحريض على التمييز العنصري أو العنف يصبح معاقبا عليه طبقا للاتفاقية الدولية للقضاء على كافة أشكال التمييز العنصري. لكن في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، تحتاج نية التحريض على الكراهية إلى الإثبات لكي يتم منع الجرم طبقا للمادة 20 (2).

فلجنة القضاء على التمييز العنصري تعاملت بشكل فعال مع خطاب الكراهية في توصيتها 29 التي توصي فيها اللجنة الدول الأعضاء بما يلي :

– التصدي لنشر أفكار التفوق ضد الطبقات الطائفية ودنوها أو لأية أفكار تحاول تبرير العنف أو الكراهية أو التمييز ضد المجتمعات القائمة على النسب؛

– اتخاذ إجراءات صارمة ضد أي تحريض على ممارسة التمييز أو العنف ضد الجماعات المحلية بما في ذلك بواسطة الأنترنت؛

– توعية ذوي المهن الإعلامية بطبيعة و آثار التمييز القائم على النسب و بمدى شيوعه؛[35]

إن هذه النقاط التي تعكس إحالة الاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز العنصري وإشارتها إلى نشر التعبير، لها صلتها بالأنترنت. فالتعبير عن الأفكار في بعض السياقات على الانترنت قد يعادل بشكل فوري نشر تلك الأفكار. وينطبق هذا الأمر خاصة على الفضاءات الخاصة التي بدأت تلعب دورا عموميا كما هو الحال بالنسبة للعديد من منصات التشبيك الاجتماعية.

وبشكل مماثل للاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز العنصري، فإن اتفاقية منع جريمة الإبادة الجماعية و المصادقة عليها تهدف إلى حماية المجموعات المحددة قوميا أو اثنيا أو عرقيا أو عنصريا أو حسب الانتماء القبلي وإن كانت تمدد مقتضياتها للمجموعات الدينية. فعندما يتعلق الأمر بخطاب الكراهية، فإن اتفاقية منع الإبادة محدودة فقط في التصرفات التي تحرض بشكل علني على الإبادة والتي يتم الاعتراف بها «كأفعال مرتكبة بنية تدمير كلي أو جزئي لجماعة قومية أو إثنية أو عنصرية أو دينية.» مهما تكن تلك الأفعال قد ارتكبت في أوقات السلام أو الحرب (Defels 1992).

وبشكل خاص فخطاب الكراهية المبني على النوع الاجتماعي (مع تمييز ذلك عن الأعمال التمييزية) ليس مغطى بشكل عميق في القانون الدولي. فالاتفاقية المتعلقة بالقضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة (CEDAW) والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 1981، تفرض التزامات على الدول بأن تدين التمييز ضد المرأة[36] و« تمنع، أفعال العنف المبنية على النوع الاجتماعي وتنص على التحقيق بشأنها ومتابعتها والمعاقبة عليها.[37] أما لجنة حقوق الإنسان فقد عبرت بدورها «عن القلق الشديد إزاء أعمال العنف والأعمال التمييزية في كافة مناطق العالم والمرتكبة ضد الأفراد بسبب توجهاتهم الجنسية و هويتهم كنوع اجتماعي.»[38] فالمدى الذي يرتبط به الخطاب بهذه الأعمال يبقى خاضعا للنقاش. إلا أن لجنة حقوق الإنسان للأمم المتحدة في تعليقها العام رقم 28 التمست من الدول الأطراف أن «تقدم معلومات عن التدابير القانونية التي تتخذها لتقييد نشر» المواد الفاحشة والإباحية التي تصور النساء والفتيات كمواضيع للعنف أو المعاملة المهنية أو اللإنسانية.[39]

وإن كانت هذه المراجعة بعيدة عن الشمولية إلا أنها تبين أن القوانين الدولية تسمح للدول بأن تتخذ التدابير من أجل الحد من خطاب الكراهية. كما أن هناك بعض المقتضيات المتعلقة بالأفراد من أجل رفع الشكاوى حول الخطاب الموجه للميكانيزمات الثابتة لحماية حقوق الإنسان في مختلف العهود: إذ أن لجنة حقوق الإنسان تتلقى شكايات فردية متعلقة بالعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية أما لجنة القضاء على التمييز العنصري فتتلقى شكايات ذات صلة بالاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز العنصري في حين في حالة اتفاقية القضاء على أشكال التمييز ضد المرأة CEDAW فإن الهيئة المختصة بالتعامل مع هذه الشكاوى هي لجنة القضاء على التمييز ضد المرأة. أما الأفراد فقد يرفعوا شكاواهم فقط ضد الدولة التي سمحت بشكل صريح (عبر التصديق على البروتوكول الاختياري) بسلوك هذه الآليات.

ومن شأن الجدول التالي أن يساعدنا على إبراز نوع الخطابات الذي يمكن أن تقع في خاناته عبارات الكراهية من حيث المعايير الدولية المختارة (تم اقتباسه من غانيا 2013) :

الفئـــة	نشر أفكار (عنصرية عرقية) حول التفوق والكراهية	الدعوة إلى الكراهية التي تشكل تحريضا على العدوان والتمييز أو العنف	التحريض على الإرهاب	التحريض على الإبادة
المثـــال	(مثلا: أنظر التوصية العامة رقم 29 لاتفاقية القضاء على التمييز العنصري)	(مثلا : أنظر المادة 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية)	(أنظر مثلا: "التحريض على ارتكاب عمل أو أعمال إرهابية" تحت المادة 1 (الفقرة 1 من قرار مجلس الأمن 1624 2005")	(مثلا : أنظر " التحريض المباشر والعمومي على ارتكاب جرائم الإبادة في المادة 1 (الفقرة ج من اتفاقية 1948 للوقاية من جرائم الإبادة والمعاقبة عليها).

ردود الفعل الإقليمية على خطاب الكراهية

تجد مختلف الآراء حول خلق التوازن بين حرية التعبير والقيود المفروضة على خطاب الكراهية أمثلة صارخة في الآليات الإقليمية لحقوق الإنسان. فهذه الوثائق تكمل العهود الدولية حيث تعكس الخصائص الإقليمية الغير محددة في العهود ذات البعد الكوني. فالصكوك الإقليمية يمكن أن تكون ناجعة بشكل خاص لتفعيل حماية حقوق الإنسان كما هو الحال فيما يتعلق بالمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان التي تقرر في شأن قضايا مرتبطة بخطاب الكراهية أكثر من لجنة حقوق الإنسان للأمم المتحدة. لكن، الصكوك والآليات الإقليمية لحقوق الإنسان يجب أن لا تتناقض مع المعايير الدولية الثابتة ولا تفرض قيود أقوى على الحقوق الأساسية. فمعظم الصكوك الإقليمية لا تتوفر على بنود خاصة تنص على منع خطاب الكراهية، ولكن تسمح بشكل عام للدول بأن تحد من حرية التعبير– وهي المقتضيات التي يمكن أن تنطبق على بعض الحالات الخاصة. ويقوم هذا الجزء من الدراسة بتحليل التعريفات الاقليمية للحق في حرية التعبير وقيوده وكيف أن الوثائق الإقليمية تكمل النصوص الأخرى التي تسمح بالتعريف بخطاب الكراهية وبقيوده وحدوده.

الاتفاقية الأمريكية حول حقوق الإنسان تصف القيود المفروضة على حرية التعبير بشكل مماثل للعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية في مادته 19 (3). فالاتفاقية تضيف بندا تقييديا خاصا يحرم الرقابة القبلية؛ لكن، من أجل تقديم المزيد من الحماية للأطفال، يسمح من جهة أخرى بالرقابة القبلية بالنسبة «للحماية الأخلاقية للطفولة و للمراهقة».[40] فمنظمة الدول الأمريكية اعتمدت أيضا إعلانا حول مبادئ حرية التعبير، حيث أن هذا الإعلان يضم بندا خاصا ينص على أنه «قبل وضع شروط لأنواع التعبير، كصحة وصدق التعبيرات، وتقييدها الزمني أو حيادها يعتبر مع الحق في حرية التعبير المعترف به في الصكوك الدولية»[41]. أما محكمة الدول الأمريكية فقد أوصت بأن «التعسف على حرية المعلومات لا تمكن مراقبته بالإجراءات الوقائية ولكن فقط بفرض عقوبات على المذنبين بارتكاب التعسفات».[42] كما أن المحكمة تفرض اختبارا للدول التي ترغب في إصدار قيود على حرية التعبير لأن عليها أن تحترم الشروط التالية « أ) وجود أدلة ثابتة بشكل مسبق حول المسؤولية؛ ب) التعريف الصريح والدقيق لهذه الأدلة طبقا للقانون ؛ ج) مشروعية الغايات المستهدفة؛ د) إبراز أن هذه الأسس والأدلة المتعلقة بالمسؤولية « ضرورية لضمان الوصول إلى الغايات المذكورة»[43]. وأخيرا فإن منظومة الدول الأمريكية تتوفر على مقرر خاص حول حرية التعبير قام بانجاز دراسة شاملة حول خطاب الكراهية. وقد خلص في استنتاجاته إلى أن منظومة حقوق الإنسان للدول الأمريكية تختلف عن مقاربة الأمم المتحدة ومقاربة أوروبا علاقة بنقاط أساسية: فالنظام الأمريكي يغطي فقط خطاب الكراهية الذي يؤدي فعلا إلى العنف ؛ هذا النوع من الخطاب فقط هو الذي يمكن تقييده.[44]

أما الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان وحقوق الشعوب فإنه يعتمد مقاربة مختلفة في مادته 9 (الفقرة 2) حيث أنه يسمح بفرض قيود على الحقوق مادامت «داخل نطاق القانون». وقد أنتقد هذا المفهوم. فهناك قدر كبير من الاجتهادات القانونية حول ما يسمى ببنود « claw–back » وتأويلها (Vilijoen 2012). إن هذا الانتقاد يستهدف أساسا كون البلدان تستطيع أن تتحكم في تشريعاتها وأن تقلص جوهر الحق في حرية التعبير. لكن من المهم أن نظيف على أن الإعلان عن مبادئ حرية التعبير في إفريقيا يضع معايير أعلى لتقييد حرية التعبير. إذ أن الإعلان يصرح بأن الحق» لا يجب أن يكون محصورا في مبررات متعلقة بالنظام العام أو الأمن الوطني ما لم يكن هناك خطر حال للإضرار بالمصالح المشروعة وما لم يكن هناك رابط سببي وثيق بين خطورة و قوع الضرر والتعبير».[45]

وفي 1990 اعتمدت منظمة المؤتمر الإسلامي (و التي تم تغيير تسميتها إلى منظمة التعاون الإسلامي –OIC) إعلان القاهرة لحقوق الإنسان في الإسلام (CDHRI) الذي ينص في ديباجته على مبدأ كون حقوق الإنسان «يجب أن تكون طبقا للشريعة الإسلامية»[46]. يمكن أن نرى أن هذا المادة يؤثر على سقف القيود. فمبدأ كون حقوق الإنسان خاضعة للشريعة، الأمر الذي دعا بلدان منظمة التعاون الإسلامي إلى تجريم الخطاب الذي يتجاوز قضايا العنف المحدق وذلك لحصر « الأعمال أو الخطاب المفعم بعدم التسامح والكراهية بشكل واضح»[47]. فالحق في حرية التعبير المنصوص عليه في المادة 22 من إعلان القاهرة لحقوق الإنسان في الإسلام تمت صياغته بالشكل التالي :

(أ) يكون لكل شخص الحق في التعبير عن رأيه بحرية وبالشكل الذي لا يتناقض مع مبادئ الشريعة.

(ب) يحق لكل شخص أن يأمر بالمعروف و ينهى عن المنكر طبقا لمعايير الشريعة الإسلامية.

(ت) المعلومة ضرورة حيوية للمجتمع. فلا يتم استغلالها أو يساؤ استعمالها بالشكل الذي قد يمس بالمقدسات وكرامية الأنبياء و يقوض القيم الأخلاقية أو يفكك أو يفسد أو يضر بالمجتمع أو يضعف من الإيمان.

(ث) من غير المسموح إثارة الكراهية المنبنية على الانتماءات الوطنية أو الفكرية للقيام بأي شيء قد يكون بمثابة تحريض على أي شكل من أشكال التمييز العنصري[48].

أما الميثاق العربي لحقوق الإنسان الذي اعتمدته جامعة الدول العربية في 2004 فإنه يضم في مادته 32 مقتضيات ذات صلة أيضا بالتواصل على الأنترنت ويضمن أيضا الحق في «حرية الرأي والتعبير، والحق في السعي إلى الحصول على معلومات و أفكار ونشرها عبر أي وسيلة، بغض النظر عن الحدود الجغرافية.»[49] ويسمح في فقرته الثانية بقيد أوسع « فهذه الحقوق و الحريات تجب ممارستها طبقا للقيم الأساسية للمجتمع»[50] إن هذا الموقف يختلف عن التعليق العام للجنة حقوق الإنسان رقم 22، الذي ينص على «إن مفهوم الأخلاق ينبثق من عدة تقاليد اجتماعية و فلسفية و دينية؛ و نتيجة لذلك فإن القيود المفروضة على إبراز دين أو معتقد من أجل حماية الأخلاق يجب أن تعتمد على مبادئ لا تنبع بشكل حصري من تقليد واحد.»[51]

أما إعلان حقوق الإنسان للدول الأسيوية فيضم الحق في حرية التعبير في الفقرة 23 من الفصل 7 من الإعلان الذي ينص على قيود عامة مؤكدا، « بأن تحقق حقوق الإنسان يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار في سياق إقليمي ووطني مع الانتباه لمختلف الخلفيات السياسية و الاقتصادية والقانونية و الاجتماعية والثقافية والتاريخية والدينية.» [52] في هذا السياق فإن مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان أثار الانتباه إلى مقتضى إعلان فيينا الذي يصرح بأنه على الرغم من الاختلافات « فمن واجب الدول، بغض النظر عن منظوماتها السياسية والاقتصادية و الثقافية، أن تشجع وتحمي حقوق الإنسان و الحريات الأساسية.»[53]

إن هذا النقاش المختصر يشير إلى أنه بالمقارنة مع المعايير الدولية فهناك بعض المناطق و بعض النصوص الإقليمية التي قد تكون أكثر تقييدا لحرية التعبير. ففي نصوص إقليمية أخرى، نجد مع ذلك اختبارات أضيق من المعايير الدولية لكي نقيم ما هي قيود التعبير التي يمكن أن تعتبر مشروعة.

فميثاق الحقوق الأساسية للإتحاد الأوروبي الذي ينص على الحق في حرية التعبير في بنده 11 يحتوي على فقرة تمنع التعسف على الحقوق. ويصرح بأن الميثاق يجب أن يؤول بكونه يعني أي «قيد يتجاوز الحد المنصوص عليه في هذا الميثاق.»[54] ومن بين الأمثلة التي يمكن أن نسوقها و التي تنم عن اختبار صارم للضرورة والتناسبية هي المقتضى المتعلق بحرية التعبير في الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والذي يؤكد على أن ممارسة حرية التعبير تحمل في طياتها واجبات ومسؤوليات؛ إذن « قد تكون موضوع كل من تلك الشكليات أو الشروط أو القيود أو العقوبات المنصوص عليها قانونا و التي تعتبر ضرورية في المجتمع الديمقراطي وتصب في مصالح الأمن الوطني والسلامة الترابية والسلامة العمومية من أجل الوقاية من الفوضى أو الجريمة ومن أجل حماية الصحة أو الأخلاق العامة وحماية سمعة و حقوق الآخرين والوقاية من الإفصاح عن المعلومات السرية أو من أجل الإبقاء على سلطة أو حياد القضاء.»[55] و لذلك فإن المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان حذرة في تمييزها بين خطاب الكراهية و حق الأفراد في التعبير عن آرائهم بحريتهم حتى وإن شعر الآخرون بأنهم محرجون.[56]

وهناك هيأت إقليمية ذات صلة خاصة بخطاب الكراهية على الانترنت. فمجلس أوروبا (CoE) أصدر في 2000 توصيات حول السياسة العامة المتعلقة بمحاربة نشر العنصرية، ومادة معاداة السامية وكراهية الأجانب عبر الأنترنت.[57] وخلق اتفاقية المجلس الأوروبي حول الجريمة على الانترنت في 2001، التي تنظم المساعدة

المتبادلة بين سلطة التحقيق و تقدم أيضا للبلدان الموقع عليها آليات للتعامل مع بيانات الحاسوب التي قد تضم خطاب الكراهية العابر للجنسيات.[58] في 2003 أطلق مجلس أوروبا بروتوكولا إضافيا لاتفاقية جريمة الانترنت التي تتعامل مع التعبير على العنصرية و على كراهية الأجانب (كزينوفوبيا) على الأنترنت. إن هذه الاتفاقية وبروتوكولها تم وضعهما رهن التوقيع و التصديق من طرف بلدان خارج أوروبا؛ و بلدان أخرى ككندا وجنوب إفريقيا تعتبر سلفا جزءا من هذه الاتفاقية. كما أن البروتوكول يلزم الدول الأعضاء بأن تجرم القذف والشتم العنصري ووكراهية الأجانب على الأنترنت الذي يمس «(i) الأشخاص بسبب انتمائهم لمجموعة متميزة بعرقها أو جنسيتها أو سلالتها أو دينها، إذا استعمل ذلك كذريعة لأي من هذه العناصر؛ أو (ii) مجموعة من الأشخاص يتميزون بأي من هذه الخصائص».[59]

تلخيص المقتضيات الدولية للحد من الخطاب

المادة 19 الفقرة (3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية تعطي معايير صارمة لتقييد حرية التعبير، الأمر الذي ينطبق على قضايا تكون معها منظومات حقوق الإنسان الإقليمية أوسع من حيث قيودها. ففي العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية هناك شرط «منصوص عليه قانونا» مثلا، يعني بأن «القيود المفعلة على حرية التعبير والمعلومات يجب أن يتم النص عليها في تشريعات رسمية أو في معايير غير مكتوبة في نفس المستوى من القانون العام (...) وتحدد بشكل مناسب مدى السماح بتدخل معين من طرف هيأت إنفاذ القانون» (N– wak 1993). وفضلا عن ذلك فإن مسألة الغاية تعتبر مسألة صميمة. فالعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية ينص على أن حرية التعبير يمكن أن تكون مقيدة فقط «لاحترام حقوق وسمعة الآخرين أو « من أجل حماية النظام العام (ordre public)، أو الصحة العمومية أو الأخلاق العامة» [60] كما تشرح ذلك لجنة حقوق الإنسان في تعليقها العام رقم 34 :

> القيود غير مسموح بها بناءا على مبررات غير محددة في الفقرة 3، حتى وإن كانت تلك المبررات قد تبرر قيود على حقوق أخرى محمية في هذا العهد. فالقيود يجب أن تطبق فقط لتلك الغايات التي تم النص عليها من أجلها و يجب أن تكون مرتبطة بشكل مباشر بحاجة معينة تستهدفها.[61]

> فهناك وثيرة في القانون الدولي تركز على تلك العلاقة المتبادلة بين حرية التعبير والحماية من خطاب الكراهية. فإن وثائق من قبيل التعليق العام رقم 34 للجنة حقوق الإنسان وخطة عمل الرباط قامت بذلك بشكل متواتر. حيث أن خطة عمل الرباط تعطي نظرة عامة على النحو التالي :

> طبقا لمعايير حقوق الإنسان الدولية التي توجه التشريعات على المستوى الوطني، فإن العبارات المحددة «كخطاب الكراهية» يمكن أن تكون مقيدة طبقا للمادتين 18 و 19 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية بناءا على مبررات مختلفة .بما في ذلك احترام حقوق الآخرين والنظام العام أو حتى أحيانا الأمن الوطني. وتلزم الدول أيضا بأن «تمنع «العبارة التي تصل إلى مستوى «التحريض على التمييز أو العدوانية أوالعنف (طبقا للمادة 20.2 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية و، طبقا لبعض الشروط المختلفة وكذلك طبقا للمادة 4 من الاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز العنصري)[62].

وعند مراجعة هذه الأمور فإن خلق توازن بين حرية التعبير والقيود المتعلقة بالكراهية مسألة جد معقدة في القوانين الدولية وما يقابلها من قوانين إقليمية. إن هذا الأمر يفسر ذلك التنوع في المفاهيم القانونية المرتبطة بتحديد معنى خطاب الكراهية عبر كافة أنحاء العالم؛ وهو الأمر الذي يزيد في التعقيد من تأويل القانون في أي قضية معينة. والواضح أن أي قيود قانونية دائما تحتاج لأن تعتبر مقابلة لحق أوسع في حرية التعبير و«العلاقة بين الحق و قيده وبين المعيار والاستثناء لا يجب أن تعكس أبدا»[63].

فضاءات خاصة للتعبير خطاب الكراهية

إن الصكوك الدولية والقانونية التي تمت دراستها إلى حد الآن تعطي إطارا للدول من اجل التعامل مع خطاب الكراهية في إطار واجبها الذي يقضي بتعزيز وحماية الحقوق بما في ذلك خلق التوازن بين حقوق كحرية التعبير والكرامة و المساواة والأمن والأمان. عندما تكون قيد التعامل مع خطاب الكراهية على الأنترنت، لا تكون الدول مع ذلك دائما أكثر فعالية عندما تتدخل منفردة. فوسطاء الأنترنت كشركات منصات الشبكات الاجتماعية، ومزودي خدمات الأنترنت أو محركات البحث، ينصون في إطار بنود خدمتهم على الطريقة التي يتدخلون بها للسماح بخلق وولوج محتويات خاصة أو تقييدها أو توجيهها. فهناك قدر كبير من التفاعل على الانترنت يحدث في منصات الشبكات الاجتماعية التي تتجاوز المجالات القضائية الوطنية والتي طورت أيضا تعريفاتها الخاصة لخطاب الكراهية وإجراءات التجاوب معه. فبالنسبة للمستعمل أو المستعملة التي تخرق بنود الخدمة، فالمحتوى الذي ينشره أو تنشره قد تتم إزالته من المنصة، أو قد يتم تقييد ولوجه لكي يتم الإطلاع عليه فقط من قبل بعض فآت المستخدمين (مثلا: المستخدمين الذين يعيشون خارج بلد معين).

والمبادئ التي تستوحى منها بنود اتفاقيات الخدمة و الخدمة والآليات التي تطورها كل شركة لضمان تنفيذها تؤدي إلى تداعيات مهمة على قدرات الناس على التعبير عن أنفسهم على الأنترنت وعلى إمكانية حمايتهم من خطاب الكراهية.

ويتعين على معظم الوسطاء أن يشرعوا في مفاوضات مع الحكومات الوطنية بدرجة تختلف من وسيط لآخر، وحسب المنطقة التي سجلت فيها شركاتهم وحسب النظام القانوني المطبق عليها. كما يشرح ذلك «، Tsesis i)) البث والاستقبال على الأنترنت يتمان في أماكن خاصة، بعد ذلك تكون لبعض المنتديات الصلاحية القانونية لمتابعة الأنشطة الغير قانونية التي تمر عبر الأنترنت» (Tsesis 2001). فمزودي خدمات الإنترنت يتأثرون أكثر من غيرهم و بشكل مباشر بالقوانين الوطنية لأن عليهم أن يتواجدوا في بلد معين ليمكنهم العمل انطلاقا منه. أما محركات البحث، فإذا كانت تستطيع أن تغير نتائج البحث الذاتية في سبيل التقنين الذاتي أو لأسباب تجارية، إلا أنها ظلت تميل ميلا متزايدا للتكيف مع نظام مسؤولية الوسيط في الدائرة القانونية التي سجل فيها و في دوائر قانونية أخرى يزود فيها خدماته ،إما بإزالة روابط المحتويات بشكل استباقي أو بناءا على طلب من السلطات .(MAcKinnon al.2015)

كافة وسطاء الأنترنت الذين تشغلهم شركات خاصة، ينتظر منهم أن يحترموا حقوق الإنسان. و يتم النص على هذا الأمر في المبادئ التوجيهية المتعلقة بمجال الأعمال وحقوق الإنسان التي صاغها مكتب الأمم المتحدة للمفوض السامي في حقوق الإنسان. إذ أن هذه الوثيقة تركز على مسؤولية الشركات في العناية والحفاظ على حقوق الإنسان. ففي إطار المبدأ 11 تصرح هذه المبادئ التوجيهية أن «الشركات التجارية يجب أن تحترم حقوق

الإنسان. ومعنى ذلك أن عليها أن تتفادى خرق حقوق الإنسان للغير وعليها أن تتعامل مع التأثيرات السلبية على حقوق الإنسان التي تعتبر من ضمن أولويتها.»[64]

للتعامل مع هذه القضايا، يجب على وسطاء الأنترنت بالموازاة مع شركات أخرى أن يقوموا بتقييم « التأثيرات الآنية و المحتملة على حقوق الإنسان مع إدماج وتفعيل النتائج وتتبع ردود الفعل والتواصل والتبليغ عن كيف يتم التعامل مع هذه التأثيرات.»[65] كما أن المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة تشير إلى أنه في الحالات التي يتم معها خرق حقوق الإنسان، يتعين على الشركات « أن تنص على التصحيحات وأن تتعاون بشأنها عبر قنوات وعمليات مشروعة. [66] فعندما يتعلق الأمر بوسطاء الأنترنت و تصورهم لخطاب الكراهية، يكون على هذه الشركات أن تضمن بأن الإجراءات الموضوعة تقدم ردود فعل كافية وشافية.

ولازالت هذه المبادئ ، مع ذلك، تصارع من أجل أن تصل إلى تفعيل ملموس في الممارسة اليومية. فإحدى القضايا تتعلق بالمدى الذي يحق فيه لهيئة من القطاع الخاص أن تحدد بنود الخدمة التي قد تكون مقيدة للخطاب أكثر مما تتطلبه دولة معينة في إطار بنود المعايير الدولية كتلك المنصوص عليها في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية. لعل هذا الأمر يقارن في بعض الحالات بحرية الصحافة التي يحق فيها لوسيلة من وسائل الإعلام أن تحدد سياستها وخطتها التحريرية الخاصة بها؛ وإن كانت الوسائط الاجتماعية تعتمد بشكل متميز أيضا على ما يعبر عنه المستعملون أكثر من اعتمادها على وسيلة الأخبار. حيث أن التعبيرات تنبع من العاملين في إطار المنصة ذاتها. وهناك أيضا قضية أخرى تتعلق بكيف أن الشركات، من حيث احترامها للمعايير الدولية لحقوق الإنسان، تقرر بشأن خلق ذلك التوازن بين الحقوق كالحق في حرية التعبير وعلاقتها بالحياة الخاصة والمساواة والكرامة. وأخيرا هناك قضايا حول كيفية اتخاذ الشركات للقرار عندما لا تمتثل القوانين الوطنية للمعايير الدولية لحقوق الإنسان كأن تفرض القيود المشروعة على حرية التعبير. وكتبت نتاشا لوماس بشكل مثير للجدل عن حالة التحرش على الأنترنت: «إن العصفور المغرد يجمع أجنحته الزرقاء عندما يواجه مشاكل التحرش على الأنترنت، ويأخذ قدرا من الوقت من أجل تسليس ريشه ثم بعد ذلك يقرر «يجب إكمال التغريدة» (ما لم يفرض عليه القانون أن يتخذ إجراءا مخالفا).»[67] فأمام هذا النوع من الأحاسيس أعرب وسطاء الأنترنت عن ردة فعل جزئية إزاء هذا النوع من الضغط لاستعدادهم لإعادة النظر في بعض سياساتهم والرفع من شفافيتهم[68]؛ لكن الوضعية كثيرة التقلب ومستمرة التطور.

كيف يتم تحديد خطاب الكراهية و تنظيمه في الفضاء الخاص للتعبير

طور وسطاء الأنترنت تعريفات متباينة لخطاب الكراهية والخطوط التوجيهية لتنظيمه. إذ أن بعض الشركات لا تستعمل مصطلح خطاب الكراهية ولكن لديها قائمة تصف فيها المصطلحات المرتبطة بذلك. فبنود خدمة Yahoo تمنع نشر «محتوى غير قانوني، مضر، مهدد، متعسف، متحرش، معذب مسيء للسمعة، مشين، قبيح، مقتحم لخصوصية الآخر، مفعم بالكراهية، أو يمكن الاعتراض عليه من الناحية العرقية والإثنية» [69] وعلى نفس الشاكلة، لا يذكر تويتر بشكل صريح منعا لخطاب الكراهية ولكن ينبه مستعمليه بأنه يمكنهم «أن يكونوا معرضين لمحتويات قد تكون هجومية، مسيئة، غير صحيحة أو غير مناسبة أو في بعض الحالات بعض المنشورات المحرفة أو المحبطة نوعا ما.» وتسترسل تويتر في بنود خدمتها: «لا تعتبر تويتر في أي ظرف من الظروف مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي محتوى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عن أي أخطاء أو إغفالات في أي محتوى، أو

أي فقدان أو تأثير أو ضرر من أي نوع ناتج عن استعمال أي محتوى منشور، أو مبعوث على البريد الإلكتروني أو مرسل أو موضوع رهن الإشارة عبر الخدمات أو منشور في مكان آخر.» [70] و تكمل هذا الأمر قواعد تويتر، وهي عبارة عن مجموعة من شروط مفروضة على المستعمل تحتوي على قيود متعلقة بالمحتوى بالقول «لا يجوز لكم أن تنشروا أو أن تعرضوا بشكل مباشر تهديدات محددة بالعنف ضد الآخرين». [71] وكما هو مشروح أكثر أدناه في الفصل 5، أجابت شركة تويتر على خطابات الكراهية المتعلقة بملتمسات نابعة من الحكومات و من منظمات المجتمع المدني للتصرف بشأن بعض المحتويات ذات الصلة.

وهناك شركات أخرى تشير بشكل صريح لخطاب الكراهية فبنود خدمة Youtube مثلا، تسعى إلى خلق توازن بين حرية التعبير والقيود المفروضة على بعض أشكال المحتويات؛ إذ تورد في بنودها : «نشجع الخطاب الحر وندافع على حق كل شخص في التعبير على وجهات نظر غير شعبية. إلا أننا لا نسمح بخطاب الكراهية: وهو الخطاب الذي يهاجم أو يذل مجموعة معينة بناءا على عرقها أو أصولها الإثنية أو دينها أو إعاقتها أو نوعها الاجتماعي أو سنها أو وضعيتها أو شيخوختها أو توجهاتها الجنسية/أو هويتها كنوع اجتماعي.» [72] إن هذا التعريف أوسع من نداء العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية لوضع قيود فقط على الخطاب الذي يشكل دعاية إرادية للكراهية التي تحرض على التمييز أو العدوانية أو العنف. و لعل هذا مثال حول كيف أن الشركات تكون أكثر تقييدا لخطاب الكراهية من القانون الدولي بل ومن بعض القوانين الإقليمية أو الوطنية.

وتمنع بنود الفيسبوك المحتويات المسيئة والمهددة أو التي قد تثير نعرة الكراهية وتحرض على العنف. ففي معاييرها الاجتماعية تنص فيسبوك على ما يلي «إن فيسبوك تزيل خطاب الكراهية الذي يحتوي على محتويات تهاجم الناس بشكل مباشر بناءا على انتمائهم العرقي أو اثنيتهم أو أصلهم الوطني أو انتمائهم الديني أو توجهاتهم الجنسية أو جنسهم أو نوعهم الاجتماعي أو هويتهم كنوع اجتماعي، أو بسبب إعاقات أو أمراض خطيرة». [73] وتنص فيسبوك أيضا «نحن نسمح بخفة الظل أو السخرية أو تعليقات اجتماعية مرتبطة بهذه المواضيع، و نعتقد أنه عندما يستعمل الأشخاص هويتهم الحقيقية يكونون أكثر مسؤولية عندما يشاطرون الآخرين هذا النوع من التعليقات. ولهذا السبب، فإننا نطلب من مالكي الصفحة أن يضعوا اسمهم وسماتهم في الفيسبوك مع أي محتوى غير مثير لأي حساسية، حتى و إن كان ذلك المحتوى لا يخرق سياستنا. وكما نقوم بذلك دائما، فإننا نطلب من الناس أن يكونوا واعين بجمهورهم المتلقي عندما يشاطرون هذا النوع من المحتوى». [74]

وتتوفر مايكروسوفت على قواعد خاصة تتعلق بخطاب الكراهية لعدة تطبيقات. فسياستها المتعلقة بالهواتف المحمولة تمنع التطبيقات التي «تشتمل على أي محتوى يدعو إلى التمييز أو الكراهية أو العنف بناءا على اعتبارات عنصرية أو عرقية أو أصول وطنية أو لغوية أو اعتبارات مرتبطة بالنوع الاجتماعي أو السن أو الإعاقة أو الدين أو التوجهات الجنسية أو وضعية الشيخوخة أو العضوية في أي مجموعة اجتماعية أخرى». [75] كما تتوفر هذه الشركة على قواعد متعلقة بالألعاب على الأنترنت التي تحرم فيها أي تواصل يشير إلى «خطاب الكراهية أو مواضيع دينية مثيرة للجدل أو أحداث حالية أو تاريخية حساسة». [76] لعل هذا مثال آخر حول كيف يمكن للشركات الخاصة أن تقيد خطاب الكراهية أكثر من القوانين الإقليمية أو الدولية: « فالمواضيع الدينية المثيرة للجدل والأحداث الحساسة الحالية أو التاريخية» ليست بالضرورة ممنوعة في إطار القانون الدولي ولا تعتبر تمييزية بشكل تلقائي. لكن، وفي سبيل تعزيز وتشجيع ما يرونه مجتمعا آمنا على الأنترنت، اختارت مايكروسوفت بأن تفرض قوانين مقيدة أكثر على بعض المنتجات التي تعرضها. ومن جهة أخرى يمكن لبنود الخدمة هذه أن تكون اكثر تحررا من القيود القانونية في بعض الولايات القضائية.

مجموعة قليلة من المستخدمين هي التي عادة ما تطلع على بنود الخدمة،.[77] التي تتباين مستويات «جودتها».[78] ولكن التحدي الكبير فقد لا يتعلق فقط بكيفية تعرف وسطاء الأنترنت على الخطاب المفعم بالكراهية ولكن بكيفية تطبيق تعريفاتهم عليه أيضا. ونجد هنا قضية تتعلق بمسؤولية هؤلاء الوسطاء. كثيرون هم الوسطاء الذين يدعون بأنهم لا ينتجون أو يراقبون محتويات الأنترنت و من هنا يجب أن تكون مسؤوليتهم محدودة.[79] الأمر الذي يفسر بكونه يعفيهم من التدقيق المسبق أو من مراقبة المحتوى ويعرضهم للمسائلة فقط بعد النشر إذا كان انتباههم قد أثير إلى محتوى يمس القانون أو بنود الخدمة. كما أن الأنظمة القانونية حول المسؤولية تتباين من بلد لآخر في كافة أنحاء العالم من حيث نجاعتها؛ ولكن هناك في نهاية المطاف احتمال وجود معيار اختصاص قضائي واحد يمكنه أن ينفذ تدخل من أجل دفع شركة ما للحد من حالة معينة متعلقة بالخطاب على الأنترنت.

و يميز مفهوم المسؤولية المحدودة وسطاء الأنترنت عن شركات الأخبار. لكن هناك نقاشات دائرة حول المدى الذي يمكن معه لوسائل الإعلام و الإخبار أن تتمتع بالمسؤولية المحدودة علاقة بمحتويات تنبع من المستخدمين في مواقعها على الشبكة العنكبوتية. فممارساتها وتجاربها و بنود خدمتها في مجال تيسير المحتوى و مراقبته وفي مجال منظومات المراقبة الذاتية عبر مجالس الصحافة قد يجعلها ملهمة بالنسبة لوسطاء الأنترنت. وقد خلصت قضية لتحليل خطاب الكراهية في جنوب إفريقيا إلى التساؤل عما إذا كانت وسال الإعلام التفاعلية على الانترنت تلعب دورا مختلفا في اتخاذ أي قرار مرتبط بتقييد أي خطاب بالمقارنة مع وسائل الإعلام المطبوعة والمبثوتة.[80]

بالنسبة لمزودي الخدمات على الأنترنت (ISPs) تبقى مسؤوليتهم أمام دائرة قضائية معينة مسؤولية مباشرة. و على غرار وسطاء الأنترنت الآخرين يمكنهم أن يحددوا معاييرهم عندما يقدمون الخدمة؛ لكن لما كانوا ملزمين بمبدأ الولاية القانونية فإنهم يعملون طبقا للبنود القانونية للبلد الذي يقدمون فيه الخدمة (Ryngaer2008). فيجعلهم هذا الأمر يتجاوبون أكثر من الوسطاء مع الطلبات الخارجية لإزالة محتويات خاصة (Goldsmith & Wu 2006; Kohl 2002).

إلا أن هذه المسألة تصبح أكثر تعقيدا بالنسبة لمنصات الشبكات الاجتماعية ذات البعد الكوني (مثلا فيسبوك وتويتر). فبالنظر للكم الهائل من البيانات التي تتعامل منصات الشبكات الاجتماعية بها فإن هذه الأخيرة قد تعتمد على تبليغات من المستخدمين الذين يبلغون عن محتوى يعتبرونه غير مناسب أو هجومي أو خطير. وتقرر عندئذ ، طبقا لبنود خدمتها، إزالة هذا المحتوى من عدمها، أو اتخاذ إجراءات أخرى للحد من ولوجه أو إمكانية استمرار كاتبيه في استعمال خدمة المنصة. ففي غياب سلطة قضائية متعددة الأوطان على هذه الشركة، والقدرة والمدى المحدودين لأي دائرة قضائية ما عدا في الحالة التي تكون فيها العملية موطنة ، فإن العديد من الوسطاء يميلون للعمل طبقا لبنود الخدمة العالمية الشاملة.

ما عدا الخطوط التوجيهية القديمة التي سربها موظفوا الشركات التي تعاقدت معها منصات الشبكات الاجتماعية بشأن بعض أوجه تقنين المحتوى،[81] قليلة هي الأمور التي نعرفها حول كيف تترجم بنود الخدمة في ارض الواقع وعما يتعين الإبقاء عليه أو تصفيته أو إزالته. فقد اقترح بعضهم بأن فيسبوك توجد قيد تطوير مجموعة من المعايير الموضوعية للتصرف بشأن الخطاب الذي يرون احتمال إثارته للعنف.[82] لكن عندما تم استجوابها في سبيل هذه الدراسة، Monika Bikert وهي رئيسة السياسة العالمية لإدارة فيسبوك، أشارت بأن فيسبوك تحاول أن تتفادى مقاربة تعتمد على دليل للقواعد وتفضل أن تتعامل مع السياق قدر الإمكان.[83]

وقد أصبحت بعض الشركات مهتمة أكثر بشكايات المستخدمين مع مرور الوقت. ففي 2012 أدرجت فيسبوك إمكانية تقفي المستخدمين –الذين ينبهون إلى المحتويات التي يعتبرونها غير مناسبة – لتقاريرهم إلى غاية حل المشكلة.[84] كما أن فيسبوك قدمت وسائل «لإضفاء المسحة الاجتماعية» على التقارير، وذلك بالسماح للمستعملين بأن يبلغوا بشكل خاص كاتب المحتوى عن جزء معين من محتواه قبل أن يقدموا طلبا رسميا لفيسبوك من أجل إزالته. تمثل هذه الإضافات الجديدة إضافات لإجراءات أخرى للرد على ما يعتبر أنه خطابا للكراهية، حتى و إن كانت الدلائل غير كافية حول مدى نجاعتها مع مرور الزمن وحول ما إذا كان المستعملون راضون عن الخيارات التي قدمت لهم.

وفي حالات أخرى، أشارت Youtube إلى تقارير حول إعطاء وضعية خاصة متعلقة بتنبيه وكالات بريطانية تسعى إلى إزالة دعاية للدولة الإسلامية من المنصة.[85] ففي ماليزيا تمت الإشارة إلى أن غوغل أزال مدونة من منصة المدونين لكون محتواها تجاوز « الحدود المسموح بها بنشر محتوى الخطاب (...) الذي يشجع الكراهية أو العنف اتجاه مجموعات على أسس عنصرية أوعرقية أو دينية أو بسبب الإعاقة أو النوع الاجتماعي أو السن أو الشيخوخة أو التوجهات الجنسية أو /هوية النوع الاجتماعي»، وهي البنود التي تطبقها الشركة أيضا على Youtube.[86]

وعموما كما تشير بعض الحالات الخاصة التي تم تحليلها في الفصل التالي، إذا كان وسطاء الأنترنت يميلون إلى إثارة بنود خدمتهم عندما يقررون ما إذا كان يتعين إزالة نوع معين من المحتويات من عدمه؛ إلا أنهم أبانوا عن شيء من المرونة في تلقي الطلبات النابعة من فاعلين مختلفين. فالتويتر، مثلا، كإجابة على الضغط الشعبي بعد حالة الاعتداء على متظاهرة نسائية في المملكة المتحدة[87] وضعت زرا للتبليغ عن التغريدات التعسفية، بعد أن سبق وقاومت ذلك.[88]

ختـــامـــا

عرض هذا الفصل نظرة عامة حول القوانين الدولية والإقليمية والوضعية العبر وطنية للشركات الوسيطة على الأنترنت. فهناك تعريفات مختلفة لخطاب الكراهية تم إدراجها في زخم من الصكوك الدولية، تطبق أيضا بشكل مختلف من قبل الفاعلين الحكوميين والشركات الخاصة. في حين إذا كان يجب أن يعطى الامتياز من كافة الفاعلين لمختلف المعايير المنصوص عليها في العهود الكونية، فإن واقع الحال أكثر تنوعية وتعقدا بسبب الاستقلالية النسبية التي يتمتع بها وسطاء الأنترنت و دورهم الأساسي في التواصل على هذا المنبر.

هكذا فإننا نتحول في تقريرنا هذا الآن للإطلاع على ردود الفعل الاجتماعية لأنماط الخطاب المفعم بالكراهية على منصات الأنترنت.

5. تحليل ردود الفعل الاجتماعية

بعد وقوع الأحداث الدرامية تطفوا دعوات من أجل إجراءات تقييدية أو تدخلية لاحتواء إمكانية انتشار الكراهية والعنف على الانترنت، كما لو أن العلاقة بين الانترنت والعنف معروفة بشكل جيد.إلا أن المظاهرغالبا ما تكون خادعة، كما سيظهر من خلال الأمثلة التالية.

يعتبر موقع ستورم فرانت أول موقع كراهية «على الشبكة العنكبوتية» (Meddaugh and Kay، 2009) وقد أطلقه سنة 1995 زعيم سابق للكو كلكس كلان Ku Klux Klan وسرعان ما أصبح فضاء شعبيا لمناقشة أفكار متعلقة بالنازية الجديدة والتعصب الوطني للبيض وانفصال البيض؛ وأصبح الأول في الولايات المتحدة الأمريكية، ثم بعد ذلك عالميا (Bowman–Grieve، 2009). ويأوي هذا المنتدى أراء مشينة وقبيحة ودعوات للحرب المقدسة العنصرية وتحريضات على استعمال العنف لمواجهة الهجرة (Bowman–Grieve، 2009). وهو أيضا مجال يستقطب النشطاء ووسيلة لتنسيق عمليات عنيفة (Chang & al, 2014) 1,18]], 'season' : 06 :55 :30'}}}], Schema : https://github.com/citation-style- language/schema/raw/master/csl- citation.json'}. وكشفت الدراسات القليلة التي تحرت عن مستعملي ستورم فرانت الفعليين عن صورة أكثر تعقيدا. فعوض أن يعتبره المتطرفون اليمينيون فضاء لتنسيق أعمالهم، اتهموه بأنه مجرد تجمع ("keyboard warriors") "محاربين على لوحات التحكم". إذ صرح أحدهم –كما أخبر بذلك هوتمان ودي كوستر: "لقد قرأت قدرا قليلا ولكن كافيا من الوثائق حول المنتدى و أثارني وجود جعجعة كبيرة من ورائه دون أن نرى طحينا. فالجزء المتعلق بالنشطاء/ السياسيين ذاتهم سخيف بشكل واضح جدا (.....) دون أن ننسى الاجتماعات التي لا يحضرها إلا أربعة أشخاص" (De Koster & Houtman 2008) . وتزداد الأمور جلاء عندما تزكي بعض ردود الأفعال من المنتسبين الرسميين لهذا الموقع هذا الرأي؛ إذ يشهد أحدهم :"فعلا، يحق لي أن يكون لي رأي دون أن أنفذ ذلك الرأي فعليا (...) أنا لا أحضر المظاهرات ولست منضما إلى حزب سياسي. إذا كان ذلك سيجعل مني مجرد محارب على لوحة التحكم، هذا أمر جيد. أنا أشعر بالارتياح (...) وأنا لست أخجل من ذلك" (De Koster و Houtman 2008). وعلى الرغم من أن هوتمان ودي كوستر استجوبا عينة محلية لا تمثل كل مستعملي ستورم فرانت، ولكن أجوبة من قبيل الأجوبة المقدمة يجب أن تدفع على الأقل إلى الحذر من الأطروحات التي تربط القول بالفعل، حتى في الفضاءات التي تكون مهمتها الأساسية استضافة الآراء المتطرفة.

واعتبارا لهذه الخلفية فإن التحليل المقدم في هذا الجزء يروم تقديم صورة متميزة عن كيف أن القلق بشأن خطاب الكراهية والعنف قد يتم ربطه وتنسيقه مع مجموعة من ردود الفعل. أما الجزء الأول من هذا التحليل فيركز على المجهودات من أجل الرد على خطاب الكراهية المحتمل على الانترنت وتطوير منظومة إنذار مسبق وطرق ومنهجيات للتمييز بين مختلف عمليات الخطاب. أما الجزء الثاني فيحاول أن يحدد تلك الأعمال المنسقة بين أعضاء المجتمع المدني الذي يروم خلق ائتلاف وطني ودولي للتعاون مع هذه التهديدات الجديدة التي تربط الكراهية بالعنف. و يقدم الجزء الثالث أمثلة عن كيف أن مجموعات الضغط قد تفاعلت مع منصات الشبكات الاجتماعية

وبعض وسطاء الانترنت من أجل تقديم ردود فعل قوية ضد خطاب الكراهية على الانترنت. وفي الجزء الرابع والأخير يتم التركيز على وسائل الإعلام وثقافة المعلومات وكيف تعاملت مع ذلك المنظمات التربوية والسلطات المحلية والمؤسسات الأخرى من اجل تهيئ المستخدمين لفهم والتفاعل مع رسائل الكراهية.

رصد ومناقشة خطاب الكراهية

من شأن المحيط الذي ينتج فيه خطاب الكراهية أن يصبح موجها بشكل كبير إلى أوضاع تصبح معها المجازفات والرهانات السياسية كبيرة جدا خاصة في زمن الانتخابات. فالإشاعات والاتهامات قبل يوم الاقتراع، يمكن أن تهيئ المجال لشروط مسبقة للدعوة إلى ارتكاب العنف. ويحلل هذا الجزء أوسع القضايا التي تنتج عن ردود الفعل العملية التي اعتمدت للتعامل مع خطاب الكراهية الذي تولده مثل هذه الأوضاع. ومن بين ردود الفعل التي تسمح باستنباط ملاحظات أكثر نجد مشروع بحث UMATI، الذي بدأ في شهر شتنبر 2012 قبل انتخابات كينيا في مارس 2013؛ والذي قام برصد الخطابات الكينية على الانترنت من أجل تقييم إنتاج خطاب الكراهية وشدته. وقدمت التجارب لعدة متدخلين وفاعلين فرصة لتحليل بعض الحالات والجمهور المستهدف بها مع التفكير بشكل جماعي في خطاب خاص محتمل قد يؤدي إلى العنف. ولعل صميمية هذه المبادرة يمكن أن تلاحظ في مجال ما قدمه المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة حول رصد القضايا : «قليلة هي البلدان التي تجمع البيانات حول جرائم الكراهية وأسبابها وضحاياها لكي يستطيع صانعوا القرار السياسي حماية مجموعات السكان المعرضة حماية أفضل» (HRC، 2015).

في 2007 نظمت كينيا أكثر الانتخابات إثارة للجدل وأعنفها منذ أن عادت إلى نظام تعددية الأحزاب سنة 1991. حيث خلفت هذه الانتخابات 1000 ضحية و600.000 شخص نازح.[89] الكثيرون فوجئوا ببلد طالما مدح بمشاهده السياسية المتميزة ورفاهه الاقتصادي وهو يشهد هذا المستوى من النزاعات. وآخرون أشاروا إلى التوترات المتجذر فيه(Kanyinga،2009). وكانت هذه أول انتخابات أصبحت فيها تكنولوجيا المعلومات جزءا لا يتجزأ من التنافسية الانتخابية (Cheeseman، 2008). فقد استعملت الوسائط الاجتماعية والبرائد الالكترونية والرسائل القصيرة بمستوى غير مسبوق من أجل حشد الداعمين ونشر المعلومات، ولكن أيضا من أجل نشر الإشاعات. وفي الأماكن الأكثر انقساما كمدن الصفيح في المجالات الحضرية أصبحت الإشاعات مكونا جوهريا في سرد الأحداث مع وجود أشخاص ينتمون إلى مجموعات سياسية وإثنية مختلفة يقترحون كيف أن خصومهم كانوا يخططون لعمليات الهجوم عل الأفراد والجماعات وقتلهم وتهجيرهم (Osborn، 2008). وقد تم تزوير الوثائق ونشرها على الانترنت من أجل زرع الشك حول المرشحين الرئاسيين. وهكذا فإن دور وسائل الاتصال استمر أثناء فترة الانتخابات وبعدها؛ حيث أن الوسائط القديمة والحديثة استعملت من أجل نشر دعوات لارتكاب العنف وتنسيق الأعمال والتدخلات (Sommerville، 2011). وغداة وقوع أعمال العنف، كونت كينيا لجنة التنسيق والإدماج الوطنية التي عملت مع وسائل الإعلام ومع موظفين في السلطات على إنفاذ القانون لمواجهة مشاكل من قبيل التوترات الإثنية.

واعتبارا لهذه الخلفية فإن مجموعة من الباحثين والمقاولين اجتمعت قبل الانتخابات الكينية في 2013 وأطلقت UMATI (ومعناها «الحشد من الناس» باللغة السواحلية) وهو مشروع يروم رصد أمثلة خطاب الكراهية على الانترنت. ويكمن الهدف العام لهذا المشروع UMATI في تحديد مؤشرات للتوترات التي يمكن أن تتحول

وتتصعد بين المواطنين الكينيين لتقدم صورة من الخطوط الكبرى الضعيفة في مختلف مراحل المنافسات الانتخابية، والتي يمكن أن تكون بمثابة دق لناقوس الخطر قبل فوات الأوان.

انعقدت الانتخابات في مارس 2013 واستمر المشروع لتسعة أشهر بين شتنبر 2012 و ماي 2013. وتم تقصي المدونات والمنتديات والجرائد على الانترنت ومحتويات الفيسبوك وتويتر التي أنتجها الكينيون باللغة الانجليزية وباللغات الأساسية المنطوقة في كينيا بما في ذلك Kikuyu، Luhya، Kalenjin، Luo، Kiswahili، Sheng (وهي لغات محلية متداولة في المجال الحضري) والصومالية أيضا. وبالاعتماد على تعريف الخطاب الخطير كما صاغته السيدة سوزان بينس (2012) كخطاب متفرع من خطاب الكراهية مع توفره على قدرة قوية للتحريض على العنف– حدد فريق UMATI المعايير العملية من أجل التمييز بين مختلف الخطابات والقيام بوزن إمكانية تحريضها على العنف. وقام المشرفون على هذه العملية وعلى هذا الرصد بتقييم الأسئلة المبنية على تأثير المتحدث مع مجتمع الانترنت ومحتوى التصريح والسياق الاجتماعي والتاريخي الذي وقع فيه الخطاب. ونتيجة للجمع بين هذه المعايير، كان من الممكن أن يتم فرز عمليات الخطاب إلى ثلاث فئات مختلفة: خطاب هجومي، وخطاب متوسط الخطورة، وخطاب خطير. وسمح الرصد اليومي وإمكانية تحديد مواقع خطابات تسلسلية ووضع خريطة لمتغيرات أخرى، بما في ذلك المستهدفين بخطاب الكراهية وما إذا كان الخطاب يشير إلى أحداث معينة، سمح هذا الأمر للباحثين برصد تطور خطاب الكراهية مع الزمن وقدم فهما دقيقا أكثر للمخاطر الفعلية المتصورة.

أما النتائج التي وصل إليها مشروع UMATI، من حيث تصنيفه لأشكال حالات العنف، أو غيابها، أثناء انتخابات كينيا لسنة 2013، فتقدم إشارة أوسع للتعقيدات المتعلقة بربط خطاب الانترنت مع التحركات والعمليات المنفذة خارج الانترنت في أرض الواقع. وبشكل مختلف عن سياق الانتخابات السابقة، فإن انتخابات 2013 كانت هادئة بشكل كبير. وليس معنى هذا أن خطاب الكراهية كان أقل عنفا وأقل انتشارا. على الرغم من غياب الحد الأدنى الذي يمكن أن يسمح بمقارنات واضحة في 2013 حدد مشروع UMATI بشكل جدي حالات واسعة ومستمرة من خطاب الكراهية ودعوات لارتكاب العنف (iHub Research، 2013). هذا الخطاب، لم يترجم مع ذلك إلى عنف في أرض الواقع. وكما اقترح الفريق ذلك فقد كانت هناك عناصر أخرى من المحتمل أن تكون لعبت دورا محددا أكثر في تفسير الأحداث العنيفة والنتائج السلمية فعليا. فعدد الدعوات إلى السلام التي انبثقت من مختلف زوايا المجتمع بما في ذلك وسائل الإعلام والمجموعات الدينية والسياسيين من مختلف الأطياف أدى إلى خلق موجة من التنديد الشديد بالعنف (iHub Research، 2013) .

كما قدم مشروع UMATI فرصة لاختبار كيف أن منظور العموم إزاء خطاب الكراهية يختلف عن منظور الأكاديميين والدوائر السياسية. وبينت دراسة أنجزت بين الكينيين أن أغلبية المشاركين في البحث اعتبروا أن شتم الأشخاص والدعاية والتعليقات السلبية حول السياسيين اعتبروها كخطابات للكراهية. كما أنهم اعتبروا مجالا واسعا لمفهوم خطاب الكراهية أكثر من المجال المنصوص عليه في دستور كينيا لسنة 2010 الذي يحرم في فصله 33 «دعاية الحرب والتحريض على العنف وخطاب الكراهية أو الدعوة للكراهية التي تشكل تحريضا إثنيا أو وصم الآخرين كأشرار أو التحريض من أجل التسبب في الضرر» وكما شرحت رئيسة مشروع UMATI السيدة نانجيرا سامولي، فإن الجواب عن كيف يتصور الكينيون خطاب الكراهية يعطينا فرصة لمناقشة ليس فقط معنى خطاب الكراهية ولكن أيضا وضعه في سياق أوسع. كما صرحت بذلك «كانت وسائل الإعلام تطلب منا بأن نبث على الهواء وأن نناقش خطاب الكراهية. وكان علينا أن نشرح الفرق بين الخطاب الذي يمكن أن يتسبب في الضرر ومجرد شتم الزعماء السياسيين. لكن كان ذلك أيضا فرصة لمناقشة أوسع حول حرية التعبير. ولذلك فإننا استدعينا للحديث عن خطاب الكراهية ولكن انتهينا في الأخير بالحديث عن الحرية».[90]

أخيرا قدم المشروع بعض المؤشرات حول كيف أن مختلف منصات الشبكات الاجتماعية قد تمكن من طرق مختلفة لتوصيل ونشر رسائل الكراهية وكيف يتم صدها. فقط 3 % من مجمل تعليقات خطاب الكراهية التي تم جمعها من طرف UMATI كان مصدرها من تويتر في حين أن 90 % وجدت على الفيسبوك. ويقدم تقرير UMATI الأخير بعض المؤشرات حول كيف يمكن أن تكون الحالة على هذا النحو. كما يشرح التقرير ذلك «فهندسة فيسبوك تسمح للحوار بأن يدور حول موضوع معين ومن تم الاستمرار في التواجد حول ذلك الموضوع. أصبح هذا الأمر ممكنا عبر خيوط الفيسبوك ومجموعاته وصفحاته التي تتوفر كلها على مدة حياتية مستقلة عن بعضها البعض. بالمقابل وعلى تويتر فإن المواضيع تتوفر على مواضيع حياتية تتوقف على شعبيتها وانتشارها. فمن خلال استعمال الهاشتاك، فإن معظم المواضيع التي تتم مناقشتها أصبحت «مواضيع آنية» ونتيجة لذلك تربح المزيد من البروز عبر التويتر، فلما يظهر موضوع جديد أكثر شعبية، تكون له فرصة تهميش الموضوع الحالي، ومن تم ينهي حياته.و على عكس تويتر، مجموعات فيسبوك وصفحاته تسمح للمواضيع أن تبقى موجودة بشكل مستقل عن أي نشاط على هذه الشبكة» . (iHub Research، 2013) إن هندسة الفيسبوك تسمح أيضا للمستعملين بأن يتفاعلوا في عدة مسالك في مختلف الفضاءات. يمكن لمستعمل معين أن يتوفر على خط زمني «نظيف» على سيرته الشخصية أو سماته أو سماتها الشخصية، في حين قد ينشر رسائل كراهية حول مجموعات وصفحات معينة. أما في تويتر وعلى عكس ذلك فإن كافة ما ينشره أحد المستخدمين يوجد في مجال معلومة متميز ويمكن الاطلاع عليه من قبل كل من يتتبع المستعمل.

وعندما يصل الأمر إلى صد خطاب الكراهية، فإن المشروع قد بين كيف أن مختلف المنصات تسمح أيضا بردود فعل مختلفة وذات نجاعة وفعالية متنوعة في عدة حالات. فإن التغريدات التي اعتبرت غير مقبولة تم تفاديها وتم الاستهزاء بكاتبيها أمام الملأ. وفي بعض الحالات أرغم «مرتكبوا هذه الخروقات» على أن يتراجعوا عن تصريحاتهم بسبب التقارير الراجعة من الجمهور أو أرغموا – رجالا أو نساء – على إغلاق حساباتهم على تويتر تماما. وخلص التقرير «إلى أن المد الأحادي للحوار في هندسته الموجودة على تويتر يسهل «هذا النوع من ردود الفعل» لأن كافة ما ينشر عليه يحتوي على خط زمني وحيد وواحد ويمكن الاطلاع عليه من طرف الجميع (iHub.Research، 2013). واكتشف أن نفس ردود الفعل ناذرا ما قد تحدث على الفيسبوك لأن هندسة هذه المنصة تميل إلى جعل هذه الملاحظات أكثر مرورا عبر قناة معينة وأقل ولوجية من طرف الجمهور الواسع.

ولا تنظر هذه الدراسة بإسهاب في دور وسائل الإعلام الجديدة علاقة بخطاب الكراهية، إن اعتبرنا أن التبليغ عن هذا النوع من الخطاب لا يصل عموما إلى مستوى تأييد التحريض على التمييز والعدوانية أو العنف، ولكن هو خدمة في مصلحة العموم. غير أن مؤسسات وسائل الإعلام الإخبارية لازالت تواجه بشكل متكرر ومتواتر الحاجة إلى التعرف على الخطاب الذي يساهم به مستعملوا منابرها على الانترنت – كالجزء المتعلق بالتعليقات حول المقالات أو العرض الحي للرسائل النصية أو التغريدات. وهناك أنظمة مشغلة وممارسات قامت بتحليلها تحليلا عميقا. أما الدراسة الأولى فهي عبارة عن مراجعة لقرارات ردود الفعل المؤسساتية والقانونية في جنوب شرق أوروبا أنجزت من قبل معهد وسائل الإعلام لألبانيا و التي تقدم أيضا نصحا يتعلق بالممارسات التقنينية الذاتية الفضلى. أما الدراسة الثانية فعنوانها : «تيسير التعليقات على الانترنت: الممارسات الفضلى الحديثة»، أنتجتها الجمعية العالمية للجرائد الإخبارية حيث قامت بتحليل ممارسة 104 منظمة للأخبار من 63 بلدا (Goodman and Cherubini، 2013)، بالنسبة لوسائل الإعلام الإخبارية فإن التعامل مع التدفق الديناميكي لرسائل المستخدمين دون تقييد مشروعية العبارات، يعتبر تحديا يبدأ بالحاجة إلى وضع سياسات حول ما يمكن لكل معهد أن يعطيه كتعريف لخطاب الكراهية كأساس لما تتم صياغته من ردود الفعل التي يمكن أن تطلب (بما في ذلك ردود الفعل التي تشجع على الخطاب المضاد والنقاش حول خطاب الكراهية، والعمليات الروتينية الضرورية)؛ كما هي الحالة بالنسبة للحوارات على الراديو التي تستمع لمخاطبات هاتفية من المستمعين. كل هذا الأمر يتطلب منظومة

للرصد والمراقبة من قبل كل مؤسسة إعلامية، حتى إن كان الأمر يتعلق بآلية ذات حد أدنى بالنسبة للقراء للتنبيه إلى الأحداث وتقديم التبليغ عنها من أجل المزيد من التحقيق من قبل محرري المنصة. رصد ومناقشة خطاب الكراهية على الانترنت في وسائل الإعلام الإخبارية يمكن أن تتم مشاطرته بشكل ايجابي ومفيد مع الشركات الوسيطة على الانترنت على الرغم من اختلاف مستويات هذين النوعين من الهيئات.

تعبئة المجتمع المدني

إن تجربة ميانمار تقدم لنا مثالا حول ردود الفعل الايجابية التي يمكن للمجتمع المدني أن يبلورها من أجل الزيادة في التوعية ومواجهة أصوات الكراهية. هذا البلد يوجد في مرحلة انتقالية يتوجه معها إلى المزيد من الانفتاح وولوج الانترنت الذي تزايد بنسب غير مسبوقة. في هذا السياق، وعلى الرغم من ذلك، فإن الوسائط الاجتماعية كانت غالبا ما تستعمل من قبل البعض إلى الدعوة للعنف91. في 2014، عبر المقررة الخاصة لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة حول قضايا الأقليات عبرت هذه المقررة على قلقها حول انتشار سوء الإعلام الخاطئ وخطاب الكراهية والتحريض على العنف والتمييز والكراهية والعدوانية في وسائط الانترنت، خاصة تلك التي توجه مجموعات الأقليات (HRC، 2015). والتوتر المتزايد على الانترنت الذي كان متوازيا مع حالات فعلية للعنف التي تركت مئات الوفيات وآلاف المهجرين، كما تمت الإشارة إلى ذلك في هذه الدراسة، سيكون البحث عن العلاقة السببية المباشرة بين الخطاب على الانترنت والأفعال المقترفة في ارض الواقع عبارة عن عملية اختزالية[92].

فبعد أن تم إصدار دستور جديد في 2008 ونظمت الانتخابات في 2010، شرعت ميانمار في مسيرتها نحو انفتاح واندماج اجتماعي أوسعين. حيث أن الحكومة بزعامة الرئيس Thein Sein، وهو قائد عسكري سابق، سمحت بإصلاحات في قطاعات أساسية وحاسمة بما في ذلك وسائل الإعلام. التي استطاعت ان تنمو في خضمها فضاءات غير مسبوقة للحوار. وفي 2013 فقط 1.2 % من السكان كانوا يلجون الانترنت وشيئا فشيئا ارتفع الرقم إلى 12 % بالنسبة للهاتف المحمول (في 2009 هذه النسبة المئوية كانت أقل من 1%). لكن، الشركتان اللتان ربحتا العقود من اجل تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في ميانمار وهما القطرية Ooredoo أو النرويجية Telenor، قد تعهدتا بالوصول إلى 90% من التغطية بالمحمول في أفق 5 سنوات[93].

إحدى التحديات أمام هذه العملية كانت تتعلق بالأقليات العرقية والدينية. ففي 2013 قتل 43 شخصا بسبب الاصطدامات التي انفجرت في ولاية راخين في الجزء الغربي من البلاد[94] . ومنذ سنة قبل ذلك قتل أكثر من مائتي شخص وهجر الآلاف بسبب العنف العرقي الذي انفجر بعد ادعاء حالة اغتصاب[95] . ومع تواجد هذه الخلفية فإن الانبثاق السريع للفضاءات الحديثة على الانترنت، على الرغم من انه كان يغطي جزءا يسيرا من الساكنة، قد عكس صيغة جديدة لهذه التوترات المتجدرة. إن التعامل مع عدم التسامح وخطاب الكراهية على الانترنت أصبح قضية حديثة العهد.

لقد أصبح الفيسبوك وبسرعة منصة تشكل الاختيار الأول للمواطنين حديثي العهد بالانترنت. ففي هذا المحيط يوجد الأفراد كما توجد المجموعات التي تقود وتتزعم استعمالات هجومية وحادة أكثر لهذه الوسيلة خاصة عندما تحس بأنها محمية بنوع من الاستقامة و بالادعاء بأنها تتدخل دفاعا عن مصالح وطنية. كما استعملت الشخصيات السياسية الوسائط على الانترنت لأسباب خاصة. وطبقت في الوسائط الاجتماعية قواعد وبنود استثنائية علاقة بالأقليات[96].

وفي سياق هذه الوضعية المعقدة، بدأ عدة فاعلون بالتعبئة وبالبحث عن تقديم ردود فعل يمكن أن تدفع إلى تفادي المزيد من العنف. وسعى فيسبوك إلى لعب دور أكثر فعالية من حيث رصد استعمال منصة الشبكة الاجتماعية في ميانمار بتطوير شراكات مع المنظمات المحلية وصياغة خطوط توجيهية والتبليغ عن المشاكل التي يمكن ولوجها في Burmese[97] . وتعهد وزير الإعلام لميانمار Ye Htut بأن يتخذ خطوات أعمق في سبيل محاربة خطاب الكراهية على الانترنت، وعبر عن اهتمام حكومته بتطوير روابط أقوى مع الولايات المتحدة الأمريكية لإيجاد إجراءات فعالة من أجل احتواء خطاب الكراهية[98]. وهكذا فإننا نقوم بتحليل ردود الفعل الخلاقة التي بادر بها المجتمع المدني أدناه.

شكل المجتمع المدني المحلي صوتا قويا منددا بشكل صريح بانتشار خطاب الكراهية على الانترنت ولكن في نفس الوقت مطالبا بأنه قد حان الوقت لطرح بدائل للرقابة. ومن بين ردود الفعل الخلاقة أكثر من غيرها نجد Panzagar، عبارة عن وسائل من Burmese"flower speech" خطاب الزهور» و هي حملة أطلقت من أحد المدونين والنشطاء LattNay Phone وذلك لمعارضة مفتوحة لخطاب الكراهية. وكان الهدف من وراء هذه المبادرة تقديم مثال مبتهج حول كيفية تفاعل الناس في الانترنت وخارج الانترنت. إذ أن للزهور ذلك المعنى القوي في ميانمار. كما شرح ذلك LattNay Phone. «إذا كان الجمهور يتوصل بالرسالة فإنه سيعارض أولئك الذين يستعملون خطاب الكراهية الخطير. كما أننا نريد أن نقنع المجموعات المتطرفة بشكل تدريجي والتي تقوم بنشر خطاب الكراهية لتتوقف عن ذلك[99].وشجعت هذه الحملة مستعملي الفيسبوك على تحيين سماتهم ومعلوماتهم باستعمال صورة لهم وهم يحملون زهرة على أفواههم.

تلقت هذه الحملة اهتماما كبيرا على المستوى الوطني لكن بعض النشطاء الذين تم استجوابهم في سبيل هذه الدراسة لاحظوا وجود وعي بكون هذه الحملات تحتاج أن تترسخ بين أولئك الذين يعيشون في المناطق القروية وبين الناس ذوي المستوى الدراسي المتدني يجب أن يتم خلق التحالفات الرابحة وتعبئة الزعماء الدينيين المحترمين بشكل واسع. لكن لا يجب التوقف عند تشجيع «خطاب الزهور» ولكن يجب أيضا التنديد بالعنف. النشطاء يعبرون عن وعيهم بالحاجة لشرح حدود ما الذي يمكن أن يقال وما الذي لا يمكن أن يقال ودور الدولة في التعامل مع هذه المشكلة.

فإذا كانت مبادرات من قبيل Panzagar قد استطاعت أن تحشد مختلف المجموعات وتجمعها معا، فإن مجموعات المجتمع المدني ليست بالضرورة متفقة بالإجماع على الحلول التي يتعين تطبيقها على مشكلة خطاب الكراهية.

Myat Ko Ko مثلا أشارت إلى كيف أن هناك آراء مختلفة وأحيانا متناقضة بين مجموعات المجتمع المدني. فهناك من يعارضون القوانين التي تجرم بشكل صارم خطاب الكراهية؛ و هناك بالمقابل من يشجعها من جهة أخرى، صرح «إنهم يخافون من استطاعة خطاب الكراهية لأن يكون خطرا على المرحلة الانتقالية السلمية. إنهم واعون بأن البلد في وضعية هشة» واستمر قائلا «إذا كانت ردة الفعل تأتي من المجتمع المدني فإن المجتمع المدني سيمتلكها. وسيكون هو المتحكم فيها. وإن كان الجواب يأتي من زاوية القانون فإن الدول هي التي ستتحكم في ذلك[100].

النشطاء المحليون ركزوا على الحلول المحلية عوض محاولة تعبئة عامة للمجتمع المدني بشأن هذه القضايا؛ وهناك بالمقابل بعض الحملات على الانترنت التي استطاعت أن تستقطب اهتمام العالم اتجاه المشاكل التي تم إغفالها نسبيا. فمبادرات من قبيل تلك التي تم الترويج لها من طرف Darfur Coalition (ائتلاف إنقاذ دارفور) من الحرب الأهلية في السودان، أو منظمة Invisible Children (الأطفال الخفيون) مع حملة Kony 2012

التي نددت بتلك الجرائم الشنيعة التي ارتكبها جيش لورد للمقاومة، تعتبر أمثلة صارخة. وكما أشارت التعليقات حول هذه الحملات فإن ردود الفعل العالمية من هذا القبيل يمكنها أن تؤدي إلى تداعيات سلبية على القدرة على إيجاد الحلول المحلية (Schomerus، 2012).

إن قضية ميانمار تعتبر مثالا عن كيف أن منظمات المجتمع المدني يمكن أن تتعدى بشكل استباقي وأن تخلق ائتلافات محلية قادرة على التعامل مع التهديدات الجديدة. Harry Myo Lin، وهو أحد النشطاء من Panzagar يشرح ما يلي، «حاليا نريد أن نركز على العمل مع المدارس والأديرة الدينية وأيضا مع رجال الدين المسلمين. إنها عملية ستستغرق وقتا طويلا ولكن لا نريد أن نركز فقط على خطاب الكراهية في الوسائط الاجتماعية»[101].

وكما لاحظ النشطاء الذين استجوبوا في نطاق الدراسة، فإن التوازن بين التركيز على المستوى المحلي وتزايد الاهتمام الدولي وإنتاج نتائج صميمية محليا، وتفادي الأوضاع الانتقالية الصعبة مسألة تبقى هشة جدا. لكن، مجهوداتهم تبين على أن التعبئة ضد الكراهية على الانترنت يمكن أن تكون فرصة لاستعمال الانترنت كإحدى الوسائل التكتيكية للتعامل مع النزاعات التي تعكس صورتها على الانترنت.

الضغط على الشركات الخاصة

العديد من المنظمات التي ظلت تحارب خطاب الكراهية بطرق أخرى أو التي ظلت تدافع على حقوق مجموعات معينة في الماضي؛ وجدت نفسها تلعب دورا تزداد أهميته على الانترنت. يتعلق الأمر هنا وبشكل واضح بالبلدان المتقدمة حيث تحظى الانترنت بنسبة ولوج عالية وحيث أن الشركات الخاصة تعتبر الوسيط الأساسي في هذه العملية. نحلل في هذا الجزء من الدراسة حملات ومبادرات في الولايات المتحدة الأمريكية واستراليا والمملكة المتحدة حيث ظهرت قضايا الكراهية على الانترنت انبثقت بالارتباط بالدين والعرق والنوع الاجتماعي. ولذلك فإن هذا الجزء من الدراسة يسلط الضوء على المعنى الأوسع لكيف تم التعامل مع ردود الفعل هذه في إطار قضايا تعتبر من قبيل خطاب الكراهية.

عدة استراتيجيات للتدخل

إن منظمات على غرار USA–based Anti–Defamation League (ADL)، (الرابطة الأمريكية لمحاربة تشويه السمعة)، the Media (WAMAction and المرأة والعمل ووسائل الإعلام، معهد الرابطة الأمريكية لمحاربة تشويه السمعة، معهد مكافحة الكراهية على الانترنت المتمركز في استراليا، مجموعات الدرب لمحاربة الإبادة الجماعية الموجودة في كندا Tell Mama–Measuring Anti–Muslim A–tacks، ومنظمة قياس الهجومات المضادة للإسلام الموجودة في ابريطانيا أصبحت تستثمر مجهوداتها في محاربة خطاب الكراهية على الانترنت وذلك باستهداف الشركات الوسيطة في الانترنت والطلب من هذه الأخيرة بأن تأخذ على عاتقها مسؤولية أكبر في مجال تيسير المحتوى ومراقبته ومحاولة التوعية بين مستعملي الانترنت.

أكد Christopher Wolf وهو أحد أعضاء مجلس إدارة ADL، "يبدو أن الناس الذين يتعرضون لخطاب الكراهية على الانترنت اليوم يكتفون بهز أكتافهم والاستمرار في الحياة لأنهم أصبحوا معتادين على الأمر، ومن تم أصبحوا عديمي الإحساس إزائه. فليس لدينا ما يكفي من ثقافة الانترنت، فالأفراد يحصلون على تلك المعدات والآليات ويستعملونها دون توجيهات واضحة؛ وأعتقد أننا يمكننا أن نتصرف بشكل أحسن من مجرد التربية." [102] إن الحاجة للتوعية المحسنة والمعلومات القابلة للولوج لمواجهة خطاب الكراهية على الانترنت ألح عليها والترافع بشأنها مدير عمليات مشروع الدرب لمحاربة الإبادة (Sentinel Project for Genocide Pr– vention's director of operations) وهو السيد Drew Boyd، الذي خلص إلى أن «الجهل هو القاسم المشترك الذي يربط بين خطاب الكراهية في الانترنت وخارج الانترنت. فغياب المعلومات سواء كان ذلك إراديا أو غير إرادي يؤدي بالناس إلى اعتماد نظرة ضيقة اتجاه العالم قد توافق مزاجا يكره الآخر. فهناك حاجة لمجهودات تعاونية من أجل نشر المعلومات التي ستفصح عن حقائق وعن رؤى أخرى عالمية لشبكات المعلومات المتعاونة المغلقة التي تحاصر المعلومات الخاطئة أو العمياء." [103]

والى جانب توعية مستعملي الانترنت فهناك مجموعات أيضا تركز على الضغط على الشركات الوسيطة لكي تتدخل بطريقة قوية ضد خطاب الكراهية على الانترنت. فأعمالها يمكن أن تقسم إلى إستراتجيتين غالبا ما تكونان متكاملتان :

في بعض الحالات ركزت المنظمات على شركات الضغط المباشر وذلك باتخاذ حالات معينة وظرفية خاصة والدخول في المفاوضات. هذه العملية يمكن أن تهم تلك المنظمات التي تروج لقضاياها عبر حملات على الانترنت وبحواجز منظمة من الشكاوى، والرسائل المفتوحة والعرائض الإلكترونية والاتصالات المباشرة لحشد التأييد داخل وخارج الانترنت. لكن هذه المنظمات هي التي توجه بشكل واسع قضية من القضايا الخاصة. وينطبق هذا الأمر مثلا على الحالة التي طلب فيها من غوغل بأن يعدل معايير بحثه من أجل تفادي إدراج دجووتش (مراقبة اليهود) وهي عبارة عن موقع مضاد للسامية يروج لعدم الاعتراف بمحرقة اليهود، من بين النتائج العشرة الأولى عند القيام بأي بحث يخص كلمة دجو (يهودي) (Foxman & Wolf 2013). وينطبق الأمر ذاته على حملة WAMI التي سيأتي وصفها لاحقا.

وهناك نوع ثاني من المبادرات التي تروج لها بعض المنظمات وذلك بجمع الشكاوى من المستخدمين حول أنواع معينة من التعليقات. هذا النشاط يبدو مهما بشكل خاص عندما يتم النظر إليه علاقة بالمسار الذي اعتمد من طرف وسطاء الانترنت لحل بعض القضايا المتعلقة بخطاب الكراهية. فإذا كانت شركات من قبيل غوغل مثلا قد بدأت بنشر التقارير العلنية حول الشفافية وأصبحت تذكر لائحة طلبات الحكومات من أجل الحصول على البيانات والمعلومات والمحتويات للإفصاح عنها أو إزالتها، فإنها لم تطلق معلومات حول ملتمسات وطلبات قادمة من مستخدمين أفراد. فعندما يشير الأفراد إلى محتوى من المحتويات لكونه غير مناسب، قد يتم تبليغهم بأن شكاواهم توجد قيد المعالجة (في حالة فيسبوك مثلا يمكنهم أن يقوموا بذلك عبر لوحة تحكم خاصة بهذا الغرض)، لكن هذه العملية تبقى مخفية بشكل كبير عن أنظار المستخدمين والمنظمات. لينتج عن ذلك الحد من إمكانية تطوير فهم أوسع لما يعتبره الأفراد خطابا عنيفا غير مناسب مفعم بالشتائم أو بالكراهية.

من بين الأمثلة حول المبادرات التي تجمع ملتمسات الناس باتخاذ إجراءات ضد نوع معين من الرسائل المطروحة في منصات الأنترنت، نجد HateBase التي تروج لها مجموعة الدرب لمحاربة الإبادة وحكم الحشود من الناس The Sentinel Group for Genocide Pevention and Mobiocracy، ومنصة Tell Mama لتقديم التقارير المحاربة للإسلام، ومعهد محاربة الكراهية على الانترنت. هذه المبادرات تنتقل بمحاربة خطاب الكراهية

على الانترنت خطوة إلى الأمام وتستعمل وسائل خلاقة لتقفي خطاب الكراهية عبر الشبكات الاجتماعية وكيفية تقنينه ورصده من قبل عدة شركات خاصة مختلفة.

وتركز هايت بايز HateBase على وضع خريطة لخطاب الكراهية في الرسائل المفتوحة على منصات الشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خارطة جغرافية لمحتوى خطاب الكراهية المنتشر على الانترنت. يسمح هذا الأمر بإلقاء نظرة عامة وبالمزيد من التحديد المرتكز على اللغة الخاصة المستعملة وميول وأهداف الكراهية. و تتكون قاعدة البيانات هذه أيضا من تطبيق حول تقارير فردية تكميلية يستعمل من أجل تحسين دقة ومدى التحليل، وذلك بجعل المستخدمين يتحققون مثلا من خطاب الكراهية على الانترنت يتأكدون من طبيعته العدوانية في مجتمع معين. [104] وعلى غرار ذلك تسمح محاربة الكراهية بتقديم تقارير على الانترنت حول خطاب الكراهية في مختلف الوسائط الاجتماعية، على إحدى المنصات، الأمر الذي يساعد المستخدمين أيضا في تتبع كيف يقوم الكثير من الناس بتقديم تقارير حول محتوى الكراهية، من أين تأتي، ما هي المدة التي استغرقتها الشركات الخاصة للإجابة على التقارير، وهل تمت فعلا مراقبة المحتوى [105]. Tell Mamaوهي منظمة موجودة في المملكة المتحدة، تقدم خدمات وتطبيقات مماثلة لعدة مواقع تقدم تقارير في منصة واحدة لكن تركز فقط على المحتوى المعارض للمسلمين. وتسهل منصة التقارير هذه توثيق الأحداث ذات الخلفية العنصرية والدينية من أجل تحليلها لاحقا. وتتم معالجة التقارير التي يتم تلقيها على المنصة من طرف المنظمة التي يمكنها أن تتصل بعد ذلك بالضحايا وتساعدهم في عملية تقديم التقارير المتعلقة ببعض الأحداث للسلطات المناسبة لإنفاذ القانون [106]. و تستعمل المعلومات التي يتم تسجيلها أيضا لتحديد التوجهات على وخارج الانترنت؛ ذات الصلة بخطاب الكراهية ضد المسلمين في المملكة المتحدة. [107]

عند مناقشة أهمية انتاج بيانات تجريبية، صرح معهد محاربة الكراهية على الانترنت Online Hate Prevention Institute's على لسان رئيسه ومديره التنفيذي Andre Oboler بأن منصات من هذا النوع تعطي إمكانية لجعل الطلبات مرئية للمستعملين الآخرين المسجلين، الأمر الذي يسمح لهؤلاء بأن يتحققوا من متى تم تقديم التقرير بشأن المحتوى لأول مرة وكيف أن عدة أشخاص يقدمون تقارير حول ذلك ، وما هي المدة التي يتم استغراقها كمعدل لإزالة ذلك المحتوى.

من خلال هذه الوسائل وغيرها من الوسائل الأخرى، يمكن لهذه المنظمات أن تصبح جزءا من ائتلاف أوسع من الفاعلين الذين يشاركون في نقاش حول الحاجة إلى خلق ذلك التوازن بين حرية التعبير واحترام كرامة الإنسان. يظهر هذا جليا في المثال التالي؛ حيث تمت إزالة صفحة تعبر عن الكراهية ضد الاستراليين الأصليين من الفيسبوك حتى وإن كانت لا تخرق بشكل صارخ بنود الخدمة؛ لكن تم حذفها بسبب اكتشاف أنها أصبحت مسيئة لقدر واسع من الفاعلين، بما في ذلك المجتمع المدني ومجموعات الضغط والمقننين والمستخدمين الأفراد.

الحملات الطويلة المدى

تعطي هذه الحالة مثالا عن كيف أن الجدل الذي يحيط بخطاب الكراهية على الانترنت على نطاق واسع في القاعدة يمكن أن يصل المنظمات المعنية والسلطات الحكومية التي تنخرط عندئذ في النقاش على الانترنت، وتضغط على الشركات الخاصة من اجل حل قضية مرتبطة بخطاب الكراهية على الانترنت. في 2012، كانت هناك صفحة على الفيسبوك تصور وتعلق وباستهزاء على السكان الاستراليين الأصليين ﴿صور الأصليين﴾ (Aboriginal

Memes) ، وتسببت هذه الصفحة في تنديد محلي واسع النطاق على الانترنت في شكل تدفق منظم من تقارير تبلغ عن محتوى تعسفي وفي شكل تغطية واسعة من وسائل الإعلام وحملة اجتماعية على الانترنت مع عريضة الكترونية برسالة مفتوحة تطالب الفيسبوك بأن يزال المحتوى. Memes في هذه الحالة تشير إلى وسيلة بصرية من أجل تمرير رسالة قصيرة عبر مجموعة من الصور تحتوي على كتابات مدرجة في قلب الصورة.

وكانت حملة الدعم الواسعة على الانترنت من أجل محاربة صور السكان الأصليين الموضوعة في صفحة الفيسبوك بارزة عبر مختلف الوسائط الاجتماعية والمنابر الإخبارية وأثارت المزيد من الاهتمام بين قنوات الأخبار الأجنبية كذلك. وكردة فعل على هذا الحراك في الوسائط الاجتماعية أطلقت الفيسبوك تصريحا رسميا حول الوسائط الاسترالية تقول فيه «نأخذ بعين الاعتبار قلق الجمهور بشأن صفحات مثيرة للجدل تحمل صورا للسكان الاستراليين الأصليين مع تعليقات عليها والتي وضعت على الفيسبوك وما تسببت به. ونؤمن بان تقاسم المعلومات والانفتاح الذي ينتج عن ذلك يدعو إلى الحوار وإلى النقاش وإلى فهم أكبر. وفي نفس الوقت نعتبر أن بعض المحتوى الذي تمت مشاطرته مثير للجدل وهجومي بل غير قانوني في بعض البلدان.» [108] وكردة فعل على التصريح الرسمي للفيسبوك أعلن مفوض حقوق الإنسان الاسترالي الذي تم استجوابه في القناة التلفزية عن عدم موافقته على الصفحة المثيرة للجدل وعلى كون فيسبوك يطبق المادة الأولى للدستور الأمريكي على مخالف وضحية موجودين في استراليا.[109]

ووضعت العريضة على الانترنت كإجابة معمقة لرفض فيسبوك إزالة المحتوى بإجابة تلقائية على عدة تعليقات ذات محتوى تعسفي بالتصريح التالي» بعد مراجعة تقريركم، لم نستطع التأكد من أن الصفحة المعنية التي قد متم التقرير بشأنها تخرق تصريح فيسبوك حول الحقوق والمسؤوليات[110]. أما الرسالة المفتوحة في العريضة فقد شرحت بأنها تعتبر أن المحتوى محتوى هجومي بسبب الهجمات المتكررة على جماعة معينة بناء على أسس عنصرية، وطالبت فيسبوك بأن تتدخل بإزالة الصفحات المعنية وصفحات مماثلة تستهدف السكان الأصليين الاستراليين. وفي 11 أغسطس 2012 نشرت واضعة العريضة جاسينتا أوكيفي مذكرة شكرت فيها المشاركين وأعلنت فوز العريضة عندما اكتشفت أن الفيسبوك أزال المحتوى المذكور وصفحة كراهية أخرى تستهدف الاستراليين الأصليين.[111]

لكن، أزيلت الصفحات فقط مؤقتا لمراجعة المحتوى، و بعد النقاش مع المفوض في التمييز العنصري وفي المعهد، خلصت فيسبوك إلى أن المحتوى لم يكن يخرق بنود خدماتها وسمحت باستمرار الصفحات مع شرط إضافة كلمة «مثيرة للجدل» في عنوانها للإشارة بوضوح إلى أن الصفحة تتكون من محتوى مثير للجدل.[112]

وجاءت مرحلة ثانية لتقنين ومراقبة المحتوى بعد أن بدأ أحد مستعملي الفيسبوك يستهدف نشطاء معارضين لخطاب الكراهية على الانترنت بخطابات هجومية مفعمة بالكراهية الشخصية بسبب صور السكان الأصليين». وأستجابت فيسبوك برصد ومنع عدة مستعملين مزورين تم وضعهم من طرف مرتكب هذا الإخلال؛ إلا أنها سمحت له بأن يبقي على صفحة واحدة مشتغلة. وأخيرا وفي مرحلة ثالثة منعت فيسبوك الولوج لنقاش الصفحة داخل استراليا بعد الإعراب عن قلق علني من قبل مفوض التمييز العنصري وسلطة الاتصال ووسائل الإعلام الاسترالية. إلا أن الصفحة الممنوعة على الفيسبوك بقيت مشتغلة ويمكن ولوجها من خارج استراليا، ولازالت مستمرة في نشر محتوى الكراهية في صفحات أخرى متوفرة في استراليا. بعض المحاولات لتقييد مستعملين محليين يقومون بنشر الصور المثيرة للجدل للسكان الأصليين الأستراليين أدت إلى منع مدته 24 ساعة من استعمال الفيسبوك. وقد تم انتقاد هذه الإجراءات كإجراءات ردعية غير ناجعة (Oboler 2012).

في هذه الحالة، تبنت المنظمات المعنية موقفا مثيرا للجدل لمدة طويلة على الانترنت وتجاوزت مجرد الخدمة كوسيط للشكايات وذلك بالضغط بفعالية وبقوة على الشركات مطالبة إياها بمراقبة وتيسير المحتويات بشكل أوثق وأعمق مع اتخاذ إجراءات المراقبة والتقنين الذاتي الدائم. في 2013 اتخذت منظمة مجموعة النساء والعمل ووسائل الإعلام [113] (WAMI) ومشروع «Everyday Sexcism» في المملكة المتحدة [114] مقاربة عنيفة هجومية في مجال العلاقات العامة وأطلقتا حملة مشتركة تبين صفحة إشهارية لشركات معروفة في صفحات الفيسبوك كانت ترسم محتويات من صور ورسومات تسيء للنساء. وبسبب ذلك أزالت شركة نيسان وشركة التأمين Nationwide اشهاراتها من فيسبوك. وأمام هذا النجاح، وبدعم من مستعملي الانترنت والنشطاء، بدأتا ترسلان شكايات مكتوبة وصور لمختلف الاشهارات المدرجة على صفحات الكراهية لشركات أخرى كبرى مثل Dove وAmerican Express في منصاتها على الوسائط الاجتماعية، ملتمسة منها أن تحذو حذو الشركتين، وكنتيجة لهذه الحملة، قررت 15 شركة كبرى إزالة اشهارتها من فيسبوك.[115]

كما أن الحملة شملت رسالة رسمية مفتوحة مكتوبة من طرف المجموعتين المذكورتين؛ حيث أدرجتا فيها صفحتين تروج للاغتصاب وللعنف ضد المرأة وطالبتا بإزالة الصفحات، و بمراجعة فيسبوك لسياسة تقنين محتوياتها. وبالموازاة مع الرسائل المفتوحة، كانت هناك عريضة في موقع Change.org، جمعت ما يزيد على 225.000 توقيعا وساعدت على توعية مستعملي الانترنت.[116] أما النشطاء الذين كانوا يدعمون الحملة فقد قرروا بأن يصعدوا من عملهم و قاموا بمبادرة احتجاج على نطاق واسع أمام اجتماع مساهمي فيسبوك؛ حيث نشروا اسم كافة الشركات المعروفة التي تستعمل المنصة من أجل الإشهار على الانترنت وطلبت من الناس أن يبعثوا لهم رسائل وشكاوى تطالب بإزالة إشهاراتهم من الفيسبوك. وفضلا عن هذا وذاك، فان النشطاء عينوا أيضا كتابا في المجال المالي في صفحات وسائطهم الاجتماعية، حيث طلبوا منهم بأن يقوموا بتحليل الأثر الجبائي الذي يمكن لفيسبوك أن تتحمله بتزايد عدد الشركات المنسحبة. فهذه الحملة التي استعملت #FBrape ضد فيسبوك والشركات التي تقوم بالإشهار في المنصة دفعت إلى اتصال فيسبوك بالمنظمات المعنية ملتمسة منها التعاون معها. أما حملة #FBrape فقد ربحت اهتماما واسعا من وسائل الإعلام بعد أن نجحت في الضغط على الشركة للدخول في حرب فعالة ضد محتوى الكراهية، الذي كان يستهدف النساء خاصة، بسبب الضربة السريعة التي استهدفت شركات محددة و حملاتها الاشهارية عوض أن تستهدف فيسبوك وحده مباشرة. [117]

لم تكن ردة فعل فيسبوك مع ذلك متعاونة في البداية، لأنها اعتبرت بأن الصفحات التي تمت الإشارة إليها في الرسالة المفتوحة لم تكن تخرق بنود خدمتها. بعد مضي وقت قصير من بداية الحملة، ولما بدأت الشركات بالانسحاب، أزيل المحتوى المحرج. عندئذ أطلقت فيسبوك تصريحا رسميا في موقعها صرحت فيه بأنها ترغب في توضيح بنود خدمتها و سياسة تقنين المحتوى و أيضا تعزيز التعاون مع المنظمات التي تعمل من أجل تشجيع وتعزيز حرية التعبير في الوقت الذي تمنع فيه خطاب الكراهية على الانترنت من استهداف مجموعات وأفراد معينين. وفي نهاية الرسالة أضافت فيسبوك، «في الأيام الأخيرة أصبح واضحا أن نظمنا لتحديد وإزالة خطاب الكراهية قد فشلت في العمل بالنجاعة التي نرغب فيها، خاصة حول قضايا من قبيل الكراهية المبنية على النوع الاجتماعي. وفي بعض الحالات لم تتم إزالة المحتوى بالسرعة التي رغبنا فيها. و في حالات أخرى تتم إزالة المحتوى الذي كانت تجب إزالته لم تتم إزالته أو تم تقييمه باستعمال معايير عفا عنها الزمن.» [118] وصرحت الشركة عندئذ أنها تنوي مراجعة وتحيين خطوطها التوجيهية المتعلقة بمراقبة خطاب الكراهية وأن تقدم لمراقبي محتوياتها تكوينا أفضل حول الجودة،

وأن تقوي من تعاونها مع المنظمات المعنية من أجل بذل مجهود مشترك بردة فعل سريعة في سبيل مكافحة محتوى الكراهية على الانترنت بشكل أفضل و اعتبار موزعي ذلك المحتوى الهجومي مسؤولين عن أعمالهم.[119]

وفي حالة منفصلة وإن كانت ذات صلة، تبنت تويتر أيضا موقفا من التحرش ضد النساء على الانترنت بتعاون مع WAMI وذلك بإطلاق مشروع تجريبي مشترك في شكل منصة للتقارير تحاول أن تراقب المحتوى موضوع التقارير في غضون 24 ساعة. التقارير التي كان يقدمها الضحايا على الانترنت كانت تبلغ عن رسائل تتعسف على النساء و تهدف خدمة غرض مزدوج : السماح لمنظمة WAMI بجمع معطيات حول المحتوى الهجومي المركز على التحرش في الانترنت بناء على النوع الاجتماعي و ذلك من أجل دراسة هذه الظاهرة في عمقها من جهة و مساعدة تويتر، من جهة أخرى، على تحسين و تقنين آليات مراقبة محتوياته علاقة بالتمييز و التعسف المبنيين على النوع الاجتماعي[120]. وتطلب وسيلة التبليغ هذه من النساء بأن يعطين أسماء مستعملين معيين يتحرشون بهن أو تغريدات معينة وجدن أنها هجومية، وطلب من هن تصنيف التحرش منهن الإجابة على أسئلة عامة حول عدد المرات التي تعرضن فيها للتحرش وفي أي منصات على الانترنت؛ و ما إذا كان مصدر التحرش من مستعمل أو من عدة مستعملين. بعد أن يتم تقديم التقرير، يتم التحري بشأن الدعاوى من قبل WAMI ثم بعد ذلك يتم تقديم التقرير لتويتر من أجل تحقيق و مراقبة أعمق.[121]

ونشرت تويتر تصريحا حول مجهوداتها من أجل محاربة خطاب الكراهية على الانترنيت و نصحت بما يلي: «نحن دائما نحاول أن نحسن من الطريقة التي نتعامل بها مع قضايا التحرش. وتعتبر WAMI إحدى المنظمات التي نعمل معها عبر العالم حول أفضل الممارسات بالنسبة لأمان المستعملين».[122] وقد ركز المدير التنفيذي لهذه المنظمة على أهمية المبادرة بقوله:» نحن جد سعداء و فخورون بالعمل مع تويتر لجعل منصتهم أكثر أمانا بالنسبة للمرأة. فالاستهداف المفرط للنساء على الانترنت يؤدي إلى إزالة أصواتهن من النقاش العام. فنحن سعداء بان تويتر تعتبر بان أفضل طريقة لضمان حرية التعبير بشكل متساو لكافة المستخدمين على المنصة هي أن يتأكدوا و يضمنوا أن كافة المستخدمين يتحدثون بحرية بشكل متساو دون أن يتم استهدافهم بتحرش أو تعسف أو تهديدات».[123] وقد اشتغل البرنامج النموذجي لوسيلة تقديم التقارير لثلاثة أسابيع و أعلن على انه جمع 700 تقرير وساعد ما يزيد عن 100 شخص في الحصول على أجوبة أسرع. و تخطط المنظمة لإنتاج تقرير عن البيانات التي تم جمعها قيد هذه العملية، والتي تستهدف الوصول إلى فهم أفضل لخطاب الكراهية ضد المرأة على الانترنت. [124]

قيود محاربة خطاب الكراهية على الانترنت
وردود فعل وسطاء الانترنت

يبدو أن الحرب ضد خطاب الكراهية في الانترنت بدأت تصل إلى عدد من المعنيين من حكومات وشركات خاصة ومزودي خدمة الانترنت، وإلى عدد متزايد من المنظمات النشيطة والأفراد المتأثرين. وهناك أيضا الكثير من المجموعات والإفراد على الانترنت الذين يحاربون محتويات الكراهية يوميا مع المنظمات الرسمية؛ لكن هذه الحرب تتطلب تدخلات على المدى الواسع من أجل ضمان تعريف وتحديد خطاب الكراهية بشكل ناجع في إطار سياق محدد مع تصحيحه على المدى البعيد. كما يتطلب ذلك تمكين المستخدمين من تحديد ومحاربة

خطاب الكراهية دون أن يتم منع وحجب الخطاب المشروع، وبهذا الشكل يتم خلق المزيد من الفضاءات الشاملة للتعبير.

وطور وسطاء الانترنت ووسطاء الشبكات الاجتماعية ردود فعلهم إزاء خطاب الكراهية على الانترنت عبر تفاعل حذر مع شكايات المستخدمين لها، و من خلال انجاز عملية مراقبة تتسم بشفافية كبيرة. ففي إحدى الحوارات مع مونيكا بيكرت وسارة ليدن [125] من الفيسبوك أشارتا أنهما تعتمدان على عدة فرق تتعامل مع مختلف المحتويات في مختلف اللغات لمعالجة المحتوى المبلغ عنه في أسرع وقت وبأنجع وسيلة ممكنة. وإضافة إلى هذا وذاك، فإن فيسبوك أدرجت لوحة تحكم من أجل تقديم التقارير التي تمكن مستخدميها من تقفي عملية مراجعة تقاريرهم من اجل تحسين التواصل بينهم. وباعتماد هذا النوع من الآليات من أجل مكافحة خطاب الكراهية، وضعت تويتر زرا للتبليغ في2013 [126] استجابة لعريضة من أحد المستخدمين على الانترنت.[127]

وخلاصة، يعمل وسطاء الانترنت بشكل متزايد بتعاون وثيق مع مختلف المنظمات من أجل تقديم ردود فعل سريعة و فعالة ضد خطاب الكراهية المنشور في منصاتهم؛ إلا أنهم يركزون أيضا على كونهم يزنون بشكل متساو الشكاوى المقدمة من طرف الأفراد و يعالجونها بنفس الجدية التي يعالجون بها العرائض وأشكال أخرى من العمل الجماعي. وأخيرا بدأت هذه الشركات الخاصة أيضا في إصدار تقارير شفافة من أجل إعلام المستخدمين بأي تغييرات في سياستها و صيغ خصوصيتها على الرغم من أن القليل هم الذين يقدمون المعلومات حول تقارير المستخدمين بالمقارنة مع طلبات المسؤولين من الحكومات.[128]

مواجهة خطاب الكراهية على الانترنت من خلال وسائط الثقافة الإعلامية

إذا كانت الأجزاء السابقة من هذه الدراسة تعاملت بشكل واسع مع ردود الفعل إزاء انتشار خطاب الكراهية على الانترنت، فإن هذا الجزء يسلط بعض الضوء على محاولات تروم تقديم المزيد من الأجوبة المهيكلة على خطاب الكراهية على الانترنت من خلال التربية والتوعية. يحلل هذا الجزء سلسلة من المبادرات التي تستهدف الشباب والشراكة مع هيئات تربوية من أجل جعل هؤلاء واعين بالقضايا المتعلقة بخطاب الكراهية على الانترنت و ردود الفعل الممكنة إزاء تصورهم لهذا الخطاب.

التربية على المواطنة تركز على تهيئ الأفراد لكي يصبحوا مواطنين واعين ومسؤولين من خلال تعلم الحقوق والحريات والمسؤوليات. وقد تم تطبيقها بشكل متنوع في المجتمعات الحديثة العهد بالنزاعات العنيفة (Osler & Starksey, 2005). ومن بين أهدافها الرئيسة نجد التوعية بالحقوق السياسية والاجتماعية والثقافية للأفراد و المجموعات، بما في ذلك حرية التعبير والمسؤوليات والتداعيات الاجتماعية التي تترتب عليها. في بعض الحالات أدرجت الحجج الناجعة والمهارات الضرورية لصياغة المعتقدات والآراء الشخصية بطريقة محترمة من بين النتائج التعلمية المتوخاة التي وضعت في إطار برامج التربية على المواطنة.

إن اهتمام التربية على المواطنة بخطاب الكراهية يتألف من مستويين : فهو يغطي، من جهة، المعرفة و المهارات من أجل التعريف بخطاب الكراهية وتحديده، وعليه، من جهة أخرى، أن يمكن الأفراد من مواجهة رسائل الكراهية. فمن بين تحدياتها الحالية نجد تكييف أهدافه واستراتيجياته مع العالم الرقمي، وذلك ليس بتقييم الحاجات فقط و لكن أيضا بمعرفة التكنولوجيا و المهارات التي قد يحتاجها المواطن من أجل التعرف على خطاب الكراهية على الانترنت. كما أن هناك مفهوم جديد للمواطنة الرقمية أصبح يقترح من قبل بعض المنظمات المدرجة في هذه الدراسة، ويشمل الأهداف الجوهرية لثقافة الوسائط و الإعلام التي تهدف إلى تطوير مهارات تقنية و انتقادية لدى مستهلكي الوسائط و منتجيها تربطهم بأخلاق و تحضر أوسع.

ونجد من بين الأمور الصميمة في هذا السياق ((Global Citizenship Education (GCED) التربية العالمية على المواطنة وهي من بين المجالات الإستراتيجية لعمل البرنامج التربوي لليونسكو (2014–2017)[129] وإحدى الأولويات الثلاث للمبادرة الأولى التعليمية العالمية للأمين العام للأمم المتحدة (GEFI) التي تم إطلاقها في شهر شتنبر 2012. والتربية العالمية على المواطنة تهدف إلى تمكين المتعلمين من كافة الأعمار من هذه القيم والمعارف و المهارات التيما فتئت تحترم حقوق الإنسان والعدالة والتنوع والمساواة في النوع الاجتماعي والاستدامة البيئية. التربية على المواطنة العالمية تعطي للمتعلمين المهارات والفرص من أجل تحقيق حقوقهم والوفاء بالتزاماتهم في سبيل تشجيع الوصول إلى عالم ومستقبل أفضل للجميع.

ومن هذا المنظور الأوسع، تعزز يونسكو أيضا ثقافة قرائية الوسائط والأعلام. يتعلق الأمر هنا بمفهوم واسع يغطي مجموعة من الآليات القرائية (في الانترنت وخارجها). ويشمل تطوير مهارات وقدرات تقنية لاستعمال التكنولوجيا الرقمية والمعارف والقدرات الضرورية لإيجاد وتقييم وتحليل وتأويل نصوص وسائط خاصة، وخلق رسائل الوسائط والتعرف على التأثيرات الاجتماعية والسياسية (Hoechsmann & poyntz, 2012). في السنوات الأخيرة بدأ الذين يركزون على ثقافة قرائية الوسائط، بالتعامل مع البعد الاجتماعي لمفهوم استعمال التكنولوجيات وتداعياتها الأخلاقية والحقوق المدنية لمستعمليها والمسؤوليات الملقاة عليهم. ولا يمكن لثقافة قرائية الإعلام اليوم أن تتفادى مسائل من قبيل حرية التعبير والحريات الخاصة، والمواطنة الانتقالية وتعزيز التمكين من أجل المشاركة السياسية (Mossberger وal 2008). وهكذا فإن تعددية المهارات أصبحت مسألة حاسمة وضرورية.

ولعب ظهور تكنولوجيات و وسائط اجتماعية جديدة دورا مهما في هذا التحول. فالأفراد تطوروا من مجرد مستهلكين لرسائل الوسائط المبعوثة إلى منتجي ومبدعي خالقي المعلومة، الأمر الذي أنتج نماذج جديدة من المشاركة التي تتفاعل مع النماذج التقليدية كالتصويت أو الالتحاق بالحزب السياسي. أما استراتيجيات التثقيف والتوعية فإنها أصبحت تتغير تبعا لذلك منطلقة من تعزيز التلقي الانتقادي لرسائل الوسائط لتصل إلى التمكين من خلق محتوى الوسائط (Hoechsmann & poyntz, 2012). (ومفهوم ثقافة قرائية الوسائط والإعلام ذاته لازال قيد التطور حيث يتوسع بتوسع ديناميكيات الانترنت وأصبح يعانق قضايا من قبيل الهوية والأخلاقيات وحقوق فضاء الانترنت (أنظر إعلان باريس).[130]

بعض هذه المهارات يمكن أن يكون مهما بشكل خاص عند التعرف على خطاب الكراهية على الانترنت وعند مواجهته؛ لذلك فان هذا الجزء يحلل سلسلة من المبادرات التي تهدف في نفس الوقت تزويد معلومات ووسائل عملية لمستعملي الانترنت لكي يكونوا مواطنين رقميين نشيطين فعالين. أما المشاريع و المنظمات التي تمت تغطيتها في هذه المراحل من ردود الفعل فهي :

- «لا مكان للكراهية» من طرف Anti–Defamation League ADL، الولايات المتحدة الأمريكية (رابطة محاربة تشويه السمعة).
- «بعبارات أخرى» مشروع من قبل محافظة منتوفا والمفوضية الأوربية.
- «مواجهة الكراهية على الانترنت» من طرف ميديا سمارت، كندا.
- «حركة لا خطاب كراهية» من طرف قسم الشباب لمجلس أوروبا. [131]
- «الكراهية على الانترنت» من طرف معهد محاربة الكراهية على الانترنيت، استراليا.

ولعل نظرة مقارنة لكل المشاريع المذكورة ومادتها المرتبطة بخطاب الكراهية على الانترنت قد تم انجازها، إضافة إلى انجاز حوارات مع ممثلي منظمات أو أشخاص مسؤولين عن برامج التوعية والتربية.

التربية والتعليم كوسيلة ضد خطاب الكراهية

على الرغم من أن المبادرات والمنظمات التي قدمت أعلاه تتوفر على خصائص وأهداف مميزة ، إلا أنها تشترك في تركيزها جميعا على أهمية ثقافة الوسائط والإعلام وإستراتيجية التربية والتعليم كوسائل ناجعة ضد خطاب الكراهية. إذ أنها تعتمد على مقاربة تنبني على التوعية كردة فعل مهيكلة وممكنة ضد هذا الخطاب؛ إذا ما تم النظر إليها بالمقارنة مع قرارات منع محتويات الانترنيت أو فرض الرقابة عليها أو بالمقارنة مع مدة و تكلفة الدعاوى القانونية للوصول إلى نتائج ملموسة. كثيرون من يدفعون بأن مجموعة متكاملة من الاختصاصات داخل ثقافة الوسائط و الإعلام يمكن أن تمكن الأفراد وأن تقدم لهم المعرفة و المهارات التي يحتاجونها من أجل التفاعل بطريقة أسرع مع خطاب الكراهية كما يتصورونه. هذه المهارات يمكن أن تكون مهمة بشكل خاص بالنظر للتركيز الذي تضعه منصات الشبكات الاجتماعية على تقارير الأفراد عن حالات التعسف أو التحريض على الكراهية أو التحرش.

الأفراد المنخرطون في هذه المبادرات يعتبرون مع ذلك أهمية الإطار القانوني كداعم لمجهوداتهم. كما أكدت ذلك لورا غراغتي من حركة القضاء على خطاب الكراهية :

> التوعية هي أساس منع خطاب الكراهية على الانترنيت. من الضروري أن نقوم بتوعية الناس و تمكينهم لكي يلجوا الانترنت بطريقة مسؤولة، لكن نحتاج دائما لخلفية قانونية و آليات من اجل متابعة جرائم الكراهية بما في ذلك خطاب الكراهية على الانترنت، و إلا فإن الجانب الوقائي لن يساعد.[132]

فمعظم المبادرات تهم التوعية بالآليات القانونية والإجراءات المستعملة لمتابعة مرتكبي جريمة الكراهية على الانترنت؛ وكثير من يشجع نظرة تكاملية بين الجوانب القانونية والتوعوية. فثقافة الوسائط يمكن أن تمثل إستراتيجية تتزايد أهميتها لمواجهة خطاب الكراهية و لكن ، بالنظر لمدى توسع المشكلة، يجب أن نعتبر هذان الأمران علاقة بأشكال أخرى من ردود الفعل.

تطوير المهارات النقدية لمواجهة خطاب الكراهية على الانترنت

يكمن القاسم المشترك للمبادرات التي تم تحليلها في تركيزها على تطوير مهارات الفكر النقدي والاستعمال الأخلاقي الذاتي للوسائط الاجتماعية كنقطة الانطلاق لتطوير ثقافة التعامل مع الوسائط والإعلام لمواجهة خطاب الكراهية على الانترنت. فمن المتوقع من اكتساب ثقافة الوسائط والإعلام أن يعزز قدرات الأفراد على التعرف على مسائل من قبيل محتوى الكراهية على الانترنت وفهم بعض افتراضاته وصوره وأفكاره المسبقة و أضراره، وأن يشجع على صياغة حجج لمواجهة هذا النوع من الخطاب.

وتحديد خطاب الكراهية ليس بالضرورة عملية مباشرة وسهلة كما قد يعتقد البعض. وكما شرح ذلك احد الأساتذة في مجموعة بؤرية تم تنسيق لقائها في ميديا سمارت :

> لقد استغرقني الأمر بضع دقائق قبل أن ألاحظ أنني كنت على موقع يتعاطف مع النازيين. كان مكتوبا بشكل بارز بطريقة شريرة. كان يخفي العنصرية الحقيقية و رسائل الكراهية في سرده. أنت تعرف كيف تستعمل اللغة. ومن تم دفعت الأطفال لكي يطلعوا عليه عندما انطفأ نوري، إلا أن نورهم لم ينطفئ بعد. لم يكونوا يعرفون ما الذي كانوا يطلعون عليه. وسألتهم أن ينظروا عن كثب ! بعضهم بدأ يرى الأمر و الآخر لم يستطع بعد. و هذه المسألة أثارت انتباهي لأنني استطعت أن أرى شيء لم يستطيعوا رؤيته. كان عليهم أن يروا الأمر من هذه الزاوية لكي يصبحوا مهتمين بالفكرة، فيروا أن هناك شخص فعلا يدعو للكراهية. و إن كان المرء لا يشعر بذلك.[133]

إن المبادرات التي تم تحليلها موجهة لطيف مختلف من الجماهير المعنية و المتأثرة بخطاب الكراهية على الانترنت. فبالنسبة للمنظمات المشاركة التي تمت دراستها هنا، من المهم أن نركز بشكل خاص على مجهودها المنصب على المجموعات الهشة والمعرضة لأن تصبح مستهدفة بالكراهية أو أن يتم استقطابها من قبل مجموعات الكراهية. والأطفال والشباب من بين الفئات الأساسية المستهدفة بهذه المبادرات. وكما شرح السيد ماتيو جانسن مدير التربية بميديا سمارت :

> تعليم الشباب بان الوسائط عبارة عن هياكل و بنايات تمثل الحقيقة يساعد على توعيتهم بالحاجة لفهم ما الذي يوجد خلف ما يطلعون عليه: أن نعلمهم أن تلك الوسائط تحتوي على رسائل إيديولوجية– حول القيم والقوة والسلطة– ذات تداعيات اجتماعية وسياسية، سيساعد على فهم كيف أن محتويات الكراهية في الموسيقى أو في الألعاب أو في الوسائط «التافهة» لازال يحتاج للمواجهة.[134]

كما يعتبر الآباء والمعلمون ومدرسة الحي جمهورا مهما بسبب دورهم في تعريض الأطفال لمحتويات خطاب الكراهية و حمايتهم منها. أما المجموعات الأخرى المستهدفة أيضا فتضم أولئك الذين يتوفرون على إمكانية صياغة الفضاء القانوني والسياسي لخطاب الكراهية على الانترنت، بما فيهم صانعي السياسات والمنظمات الغير حكومية ومن يؤثر بشكل واسع على من ينشر خطاب الكراهية في الأنترنت، خاصة الصحافيين والمدونين والنشطاء. و يمكن أن نجد في الجدول رقم 1 ملخصا لمختلف الجماهير المستهدفة بالمبادرات التي تم تحليلها :

	الأطفال	الشباب	المعلمين	الآباء	صانعي السياسات	المدونين	المنظمات غير الحكومية	الجمهور العام
رابطة محاربة الإساءة للسمعة ADL	X	x	X	x	x			
بعبارات أخرى iN OTHER WORDS					x	x	x	x
حركة محاربة خطاب الكراهيــة NO HATE SPEECH MOVEMENT		x				x		x
MediaSmarts ميديا سمارت	X	x	X	x				
الوقاية من الكراهية على الإنترنت ONLINE HATE PEVENTION		x				x	x	x

الجدول 1: الجماهير المغطاة بكل مبادرة توعوية تعليمية.

وكما يمكن توقع ذلك، ليس المحتوى وحده هو المرتبط بشكل وثيق باهتمامات واحتياجات الجمهور الذي ترغب كل مبادرات في الوصول إليه، بل أيضا في غايات وأهداف كل مشروع. فقد طورت ميديا سمارت لعبة فيديو على الانترنت للأطفال ما بين 12 و 14 سنة. إذ تم تصميمها للرفع من قدرات التلاميذ على التعرف على حملات الدعاية المفعمة بالكراهية الموصومة بالتحيز والمؤدية للإساءة. في لعبة الفيديو هذه عندما يواجه التلاميذ مستويات مختلفة من الإساءة و التمييز، في شكل نكات أو أخبار أو أشرطة فيديو، يطلب منهم أن يحددوا كيف يمكن لهذه الرسائل أن تشجع على الكراهية، ثم يطلب منهم أن يضعوا إستراتيجية التعامل معها إما بتجاهلها أو مواجهتها.

أما رابطة محاربة تشويه السمعة فقد ركزت كثيرا على مجهودات التعليم والتوعية بين المعلمين والآباء، وذلك بتزويد هؤلاء بالمعلومات الجوهرية والأساسية حول كيفية مناقشة الكراهية والعنف مع الأطفال؛ وكيفية تشجيع الشباب على انجاز الأعمال الأكثر صميمية. وتعتبر المطويات ودورات التدريب في المدارس والورشات الجماعية أمثلة من بين الاستراتيجيات التي تنفذها رابطة محاربة تشويه السمعة من أجل تطوير ثقافة مندمجة و محترمة للفضاء المدرسي.

أما حركة محاربة خطاب الكراهية فقد نظمت دورات تدريبية لصالح المدونين والنشطاء الشباب حيث ناقشوا في بيئة صديقة بعض تجاربهم مع خطاب الكراهية على الانترنت وأن يشاطروا الآخرين أفضل التجارب في إطار محاربة هذا الخطاب وتعلموا مثلا كيف يمكن للمشاركين أن ينفذوا الحملات الإيجابية التي تصور مجموعات من الأقليات بشكل ايجابي من أجل مقاومة ومنع التمييز. أو كيف يمكنهم أن ينجزوا حملات معرقلة بتقديم التقارير حول المحتويات والأنشطة التمييزية على الانترنت و الحد منها.[135] وتهدف الدورات التدريبية إلى تشجيع فهم خطاب الكراهية في أوسع نطاق والرفع من الوعي بشأن تأثير المدونين والنشطاء على طريقة التعامل مع محتوياته.

وبالمقابل فان مشروع « بكلمات أخرى» سعى إلى التأثير على صانعي سياسات المجتمع المدني من أجل رصد مختلف أنواع الوسائط. ويدعو هذا المشروع إلى استعمال المعلومات الدقيقة حول الأقليات والمجموعات الهشة كما تظهر على الوسائط وتشجيع الرصد من طرف المجتمع من أجل تفادي نشر الصور النمطية أو الصور السلبية أو أشكال أخرى من الخطابات التمييزية.

الأهداف التربوية لثقافة الوسائط و الإعلام من أجل مواجهة خطاب الكراهية

على الرغم من الجوانب المميزة لمحتوى كل مبادرة على حدة، واختلاف جمهور كل واحدة منها إلا أن هذه المبادرات تتقاسم ثلاث غايات توعوية وتربوية واسعة، وهي : الإعلام بشأن خطاب الكراهية وتحليله ومواجهته. ويمكن أن ننظر إلى هذه المرامي الثلاث على أنها تلف بشكل مستمر غايات تدريجية بأهداف محددة، حيث يركز كل هدف من هذه الأهداف على أوجه مختلفة من المشكل ويقدم بدائل خاصة للتفاعل مع الكراهية على الأنترنت. وهو ما نلخصه في الجدول 2 التالي :

المعلومة	التحليل	الأعمال المنجزة
- التوعية بشأن خطاب الكراهية وعواقبه - تبليغ ونشر المعلومات - التواصل بشأن الإطار القانوني المناسب	- تحليل وتقييم خطاب الكراهية - تحليل الأسباب المشتركة والافتراضات والصور السلبية الكاملة - التعرف على السلوكات المتحيزة - تقديم تقارير وفضح خطاب الكراهية	- التعامل مع خطاب الكراهية - الكتابة ضد خطاب الكراهية - تغيير خطاب الكراهية - رصد ومراقبة الوسائط

الجدول 2. الغايات والأهداف التربوية

إن الغاية التربوية الأولى تركز على تمرير المعلومات حول خطاب الكراهية، أما الغاية الثانية فتكمن في التحليل الانتقادي للظاهرة وفي إطار الغاية الثالثة تشجيع الأفراد على التصرف تصرفا معينا. المبادرات التي تقع في إطار نطاق المعلومات كغاية تربوية وتوعوية تهم التوعية حول خطاب الكراهية على الانترنيت وحول مختلف أشكاله وعواقبه المحتملة. كما أنها تقدم معلومات حول الأطر الوطنية والإقليمية والدولية ذات الصلة. وهكذا فإننا نجد صيغا متعددة من الأمثلة على هذه المبادرات: شريط فيديو « مشروع نينجا بدون كراهية– حكاية حول القطط، وحيد القرن وخطاب الكراهية «التي قدمتها حركة خطاب الكراهية.[136]، والدرس التعليمي التفاعلي «مواجهة خطاب الكراهية على الانترنت» «الذي أنجزته ميديا سمارت[137] أوصندوق الأدوات الذي طوره مشروع «بكلمات أخرى». [138]

أما الغاية التربوية الثانية فهي معقدة أكثر وتركز على تحليل خطاب الكراهية على الانترنت. هذا التحليل يهم تقييمات وتقويمات لمختلف أشكال خطاب الكراهية بحيث تشمل العنصرية، التعصب الجنسي ومختلف الأشكال التي يقدم بها هذا الخطاب. وهناك جانب مهم من التحاليل يكمن في التحليل النقدي لخطاب الكراهية من أجل تحديد أسبابه المشتركة و فهم مسلماته الكاملة وصوره السلبية. إن هذه العملية التحليلية تمكن الإفراد من تقديم تقارير حول الكراهية على الانترنت وفضحها. فمن بين المشاريع التي تتبنى هذه الغاية التربوية نجد «منتدى مناقشة محاربة الكراهية» و «منصة تقديم التقارير بشأن خطاب الكراهية على الانترنت». فمنتدى المناقشة الذي تسيره حركة محاربة الكراهية يسمح للشباب بمناقشة ما يمكن اعتباره محتوى كراهية وفضح بعض أمثلة هذا الخطاب التي واجهوها من قبل على الانترنت؛ كما يظهر ذلك جليا من هذا المقطع من نقاش في أحد المنتديات :

الحق في التعبير عما يدور في ذهن الإنسان يعتبر حقا من حقوق الإنسان الأساسية التي تنبني على حرية التعبير، التي تعتبر غالية عندنا و نحرص عليها جميعا (...) لكن يبدو أن هناك خط غير واضح بين الكلمات المستعملة لفتح النقاش و تلك المستعملة للتحريض على الكراهية. فقد تم استغلال ظاهرة تعبئة الحشود من أجل ارتكاب أعمال عنيفة بالتعبير عن عدوانية بشكل مفتوح إزاء مجموعات مستهدفة استغلالا واسعا من طرف الأشخاص الموجودين في مواقع تتيح إمكانية الاستماع إليهم.[139]

وبالإضافة إلى تحليل هذه القضية فإن منبر التقارير الذي صممه معهد محاربة الكراهية على الانترنت يسمح للأفراد بأن يقدموا تقريرا حول خطاب الكراهية على الانترنت و بأن يقوموا برصده وذلك بفضح ما يعتبرونه محتوى الكراهية و تتبع وتقفي المواقع و المنتديات والمجموعات ومراجعة مادة الكراهية التي يتم عرضها من قبل أشخاص آخرين.

وأخيرا فان الغاية التربوية الثالثة التي تم تحديدها في هذه المبادرات تركز على تعزيز وتشجيع الأعمال التي يمكن تفعيلها من أجل محاربة ومواجهة الأعمال الناتجة عن خطاب الكراهية. إن الموارد المتوفرة في إطار هذه الغاية التربوية تهدف إلى تشجيع الأعمال الملموسة وردود الفعل إزاء خطاب الكراهية على الانترنت. وتختلف الأعمال المقترحة حسب بؤرة التركيز في المشروع وحسب المنظمة المعنية، فقد تكون طبيعة هذه الأعمال نوعا ما تعاركية أو تواجهية. لكن يبقى الهدف الأساس منها تمكين الأفراد من الرد على محتويات الكراهية و محاربتها بكل ثقة. من بين الأمثلة التي يمكن أن نسوقها بشأن هذا النوع من المبادرات نجد الدورات التكوينية لصالح المدونين على الانترنت والصحافيين والنشطاء– التي تم تسييرها من طرف حركة محاربة خطاب الكراهية، كما نجد المادة التعليمية والخطط الدراسية التي طورت من طرف ميديا سمارت وكذلك سياسات رصد الوسائط التي يقترحها مشروع «بكلمات أخرى».

إذا كانت بعض المنظمات والمبادرات تركز على محتوى خطاب الكراهية على الانترنت، فإن البعض الآخر يركز على الجوانب الشخصية لهذا الخطاب بإثارة الانتباه إلى ضحاياه وإلى تأثيره العام على المجتمع. فمعظم المشاريع، على اختلاف اهتماماتها، تعتبر تطور المهارات الرقمية جانبا جوهريا في عملية محاربة وفضح خطاب الكراهية على الانترنت. فالوسائل والاستراتيجيات التي تم تحليلها تعرض طيفا متنوعا من المقاربات لتطوير هذه المهارات انطلاقا من التحليل العملي الأولي إلى التكوينات والتدريبات الأكثر تعقيدا وتخصصا. ولعل التنوع الكبير للصيغ التي تمت مناقشتها وتحليلها في مختلف المبادرات –بما في ذلك أشرطة الفيديو والمدونات ومواقع الانترنت وألعاب الفيديو والوسائط الاجتماعية– يمكن من الوصول إلى جماهير مختلفة جدا ومن استقطابها.

إن التقييمات المستفيضة لازالت مع ذلك ناقصة، ومن الصعب أن يتم تقييم مدى نجاح هذه المبادرات ومدى اعتباره في محاربة خطاب الكراهية أو في التأثير على المجتمعات التي يحتمل جدا أن تنخرط في هذا الخطاب على الانترنت. مثلا، على الرغم من أن مبادرات ميديا سمارت ومواردها قد تلقت العديد من الجوائز والاعترافات، لكن ليست هناك مؤشرات واضحة حول من يستعمل أكثر من غيره هذه الموارد؛ كما انه من الصعب أن نقيم نتائج هذه البرامج. في الحالة المتعلقة بمشروع « بكلمات أخرى» فان النتائج المتوقعة تشيرإلى تطوير مواد البث والنشر دون وجود معلومات حول كيف استعملت هذه المادة منذ أن نشرت أو ما هي الجماهير التي وصلت إليها. و بالإضافة إلى هذا وذاك وفي حالة «حركة محاربة خطاب الكراهية» التي طورت مواد ومصادر مختلفة (بما في ذلك أشرطة الفيديو والدلائل التدريبية، والوسائل التربوية وكذلك منصات الانترنت لفضح و تقديم تقارير بشأن محتويات الكراهية)، لا نجد خطوطا توجيهية واضحة وعمومية حول كيفية تقديم التقارير بشأن التأثير.[140] فعلى الرغم من أن معظم هذه المبادرات تحظى بالتزكية وتقدم بشكل محتمل وسائل قوية لمحاربة خطاب الكراهية على مستوى هيكلي وبنيوي، إلا أن هناك حاجة للمزيد من المعلومات من أجل فهم كيف يدمج الأفراد المهارات التي اكتسبوها حديثا في حياتهم اليومية وفي الروتين اليومي وتأثير ذلك على نشاطهم على الانترنت.

6. خاتمة وتوصيات

إن ظهور وانتشار خطاب الكراهية على الانترنيت ظاهرة مستمرة التطور وتحتاج لمجهودات جماعية من أجل فهم معناها وعواقبها وتطوير ردود فعل ناجعة بصددها. فالتعبير عن التنديد والغضب العام إزاء هذه الظاهرة ظل ردة فعل عادية وإن دعت بعض الشخصيات العامة إلى الرفع من العقاب ضد من ينشر رسائل الكراهية وإلى مراقبة صارمة أكثر على التواصل على الانترنت. وكما اقترحت هذه الدراسة فإن التركيز الحصري على الإجراءات القمعية والردعية يمكن أن يبتعد عن الطبيعة المركبة لهذه الظاهرة التي لا زال فهمها مستعصيا، والتي تستدعي ردود فعل مناسبة ومنسقة من مختلف الفاعلين في المجتمع. ففضاءات الانترنت – بالنظر لقدرتها على تشجيع وتعزيز التفاعل لكونها تقدم قدرا غير مسبوق من المعطيات والبيانات التي يمكن أن تحلل باستعمال أشكال مختلفة من التقنيات الحديثة– تمنح منظورا فريدا يسبر أغوار السلوك البشري. إذ أن الحلول الناجعة يجب أن تكون مؤسسة على فهم أفضل لكيف أن أشكال مختلفة من التعابير تنبع وتتفاعل وتتشتت وتتلاشى وقد تختفي في هذا الفضاء.

قدمت هذه الدراسة عدة أمثلة ملموسة حول كيف أن الحلول المختلفة حفزت ردود فعل متناسبة مع حجم الظاهرة. فظهور كل ردة فعل مرتبط بظروف فريدة، لكن تحليلها ونشرها يقدم زخما عاما من المناهج التي يمكن لمختلف الفاعلين المعنيين أن يكيفوها مع سياقات مختلفة. ونلخص في هذا الفصل الأخير النتائج الجوهرية بالطرق التي يمكن أن تساعد على التعامل مع بعض التوترات الرئيسة التي تسم خطاب الكراهية على الانترنت.

التعريف

- إن مشكلة تعريف خطاب الكراهية تقع في نقطة التلاقي بين عدة تناقضات. وكما تم تسليط الضوء على ذلك من قبل بعض المشاركين في هذه الدراسة وبواسطة مسارات وعمليات من قبيل خطة عمل الرباط، هناك تطلع لصياغة تعاريف مشتركة بشكل واسع بين أنواع كثيرة من الفاعلين والمتدخلين؛ وهناك أيضا تطلع لتطوير اختبارات وتجارب يمكن أن تشير إلى ما يجب وما لا يجب التعرف عليه في خطاب الكراهية. هذا النوع من المسارات والعمليات يمكن من انجاز ردود فعل متناسقة على الرغم من أنه يجب أن نعترف بأن حتى المؤسسات الدولية تفادت بشكل عام تقديم تعريفات جد صارمة. يبدو أن هذا الحذر يتقاسمه بعض أهم المتدخلين والفاعلين من القطاع الخاص الذين يتحكمون في التواصل على الانترنت. على الرغم من أنه طلب منها أن تقدم توضيحا أكبر للعملية التي من خلالها تتم مراقبة وتيسير المحتويات، إلا ان منصات الشبكات الاجتماعية تفادت إلى حد الآن تقديم قواعد وإجراءات صارمة جدا من أجل تحديد نوع المحتوى الواجب إزالته. وعلى العكس من ذلك فان بعضهم حاول "أن يضفي سمة اجتماعية" على عملية تيسير ومراقبة المحتوى، بحيث يسمح للمستعملين بأن يحلوا بعض المسائل المثيرة للجدل عبر التفاعل بينهم بتيسير وتسيير من المنصة. يسمح هذا الأمر بالتميز عن مقاربة آلية وتفاديها.

- واقترحت تعريفات ضيقة مثل "الخطاب الخطير"، الذي يشير إلى الخطاب الذي يحتمل فيه تحفيز وتكبير حجم العنف المرتكب من طرف مجموعة معينة ضد أخرى، أو "خطاب الخوف"، الذي يركز على التصريحات التي يمكن أن تحرض على الخوف من كون "مجموعة أخرى" تخطط لاستعمال العنف ضد المجموعة الأولى. ويتلاءم هذا النوع من المفاهيم مع المبادئ القانونية. لكن عوض أن تهدف إلى متابعة مرتكبي هذا العمل، تهدف بالمقابل إلى تقديم وسائل من أجل تحديد ووصف خطاب خاص، حيث يتم التبليغ عن حالات حاسمة أو مناطق خطرة يمكن أن تستدعي تفادي نشر العنف. وعندما يتعلق الأمر بخطاب الكراهية على الانترنت، تبقى كافة التعريفات رهينة بتحديات صعبة المراس من حيث الربط بين التعبير عن الكراهية على الانترنت والضرر الحال كالعدوانية أو التمييز أو العنف. وهي معضلة تعيشها أيضا الوسائط الأخرى. لكن بعض العناصر المميزة للتواصل على الانترنت، بما في ذلك إخفاء هوية المستعمل أو استعماله لهويته الحقيقية، ومدى السرعة التي تصل بها رسالة معينة لجماهير عريضة، كل ذلك يجعل من هذا الأمر أمرا معقدا بشكل خاص. كما اتضح لنا ذلك من خلال مثال كنيا الذي ناقشناه سابقا. فالتحريض على الكراهية على الانترنت والدعوات لارتكاب العنف أثناء انتخابات 2013 لم يترجم إلى عنف فعلي كما وقع ولو جزئيا في الانتخابات السابقة؛ حيث ظهرت بالمقابل عناصر أخرى كالدعوات الكثيرة من أجل السلام من قبل مختلف أركان المجتمع، التي يبدو أنها انتصرت في هذه الحالة. وكما ناقشنا ذلك فيما بعد عندما تعاملنا مع تحديات فهم خطاب الكراهية على الانترنت، إذ خلصنا إلى أن ذلك لا يعني أن الروابط الموجودة بين العنف في الانترنت وخارج الانترنت يمكن أن تدرس و تستوعب تدريجيا، في غياب البحث المنتظم.

- إن التركيز على قدرة خطاب معين على أن يؤدي إلى العنف ويسبب الضرر يجب أيضا أن نعتبره من خلال افتراضاته الكاملة، التي يمكن أن تؤدي إلى مقاربة ضيقة محدودة في إطار القانون والنظام. كما أن التركيز على العنف يشير إلى إجابات قد تفضل الدولة عما سواها (كفاعل يحظى بمشروعية مراقبة استعمال العنف)، مقابل الإهمال الممكن للفاعلين الآخرين الذين من شأنهم أن يطوروا حلولا مختلفة وتكميلية. وفضلا عن ذلك، كما أشرنا في بداية هذا التقرير، تميل التشريعات المتعلقة بخطاب الكراهية إلى التعبير عن المجموعة المهيمنة التي تتحكم في محتوى القانون. لكن التأويلات البديلة لخطاب الكراهية ركزت عوض ذلك على احترام الكرامة الإنسانية وتمكين المستهدفين بخطاب الكراهية من أن يطلبوا الاحترام و المؤازرة، ومن تم وضعهم مكان الدولة أو مكان الفاعلين الآخرين في مركز وجوهر ردة الفعل والإجراء الفعال والناجع. إن هذه المقاربة ليست خالية من المشاكل والتناقضات، ككون التركيز المفرط على الكرامة قد يؤدي إلى نوع من النسبية الناشز– أو دعم الأفكار الضيقة والمضيقة جدا التي لا تمتثل لحقوق الإنسان ولا تحترمها. إلا أن ذلك يوحي لنا عند تعاملنا مع خطاب الكراهية على الانترنت، بضرورة أخذ عدة زوايا نظرية بعين الاعتبار وقياس بعضها ببعض، من حيث قدرتها على شرح هذه الظاهرة وارتباطها المعقد بالعنف وتقديم أجوبة لاتكون على حساب مقاربة تجريبية وشاملة.

- وعلى طرف النقيض، نجد أن تعقد تعريف خطاب الكراهية يقدم أيضا فرصا من أجل تطوير تأويلات محلية مشتركة لمختلف المعايير الدولية حول هذا الخطاب الذي يعمل كنوع "دال فارغ" (الدال والمدلول) (لاكلو وموف، 1985). قد يبدو هذا مصطلحا واضحا ومفسرا لذاته للعددين؛ إلا أن الناس يميلون بشأنه إلى تقديم أوصاف متباينة عندما يطلب منهم ذلك. قد تكون هذه مشكلة في حالة وقوع اتهامات بتمرير رسائل مفعمة بالكراهية استعملت بشكل رسمي ونفعي من أجل تقويض مصداقية خطاب مشروع أو تبرير حالات من الرقابة. لعل هذه حالة ينعث معها انتقاد الأفراد أو السخرية منهم أو انتقاد الآراء أو المعتقدات أو السخرية منها– خطابا مفعما بالكراهية– على الرغم من أنه يتجاوز المعايير التي ينص عليها العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. إن سمة هذا المصطلح كدال فارغ، مع ذلك، يمكن أيضا أن تمنح فرصا لمختلف الفاعلين ليجتمعوا معا ويناقشوا قضايا قد يصعب التعامل معها بشكل مختلف عن ذلك.

الولاية القانونية

- تركز الكثير من الانتباه من أجل تعريف خطاب الكراهية على الانترنت والتفاعل معه على الحكومات. فوسطاء الانترنت، والخدمات التي تقوم بتيسير التواصل على هذه الأخيرة كانوا مع ذلك يلعبون دورا تتزايد أهميته من حيث السماح بالتعبير وتقييده. الكثيرون من هؤلاء، خاصة محركات البحث ومنصات الشبكات الاجتماعية، يمتدون عبر البلدان وينظمون ويقننون تفاعل المستخدمين بناءا على بنود خدمتهم الخاصة بهم وتعريفهم الخاص لخطاب الكراهية. إنهم يعتمدون بشكل واسع على تبليغات المستخدمين حول المحتويات التي يعتبرونها غير مناسبة؛ أو عندما تتناهى حالة من الحالات إلى انتباههم، فعدم الإجابة عنها معناه السماح بها، حسب بنود خدمتهم الخاصة. إن الشروط التي يعمل طبقا لها وسطاء الانترنت من حيث ارتباط هؤلاء بالقواعد والقوانين الوطنية والدولية ومجموعات الضغط والمستخدمين الأفراد دائمة التغير. وكما أشارت لذلك هذه الدراسة فقد كانت هناك عدة حالات حديثة استجاب فيها وسطاء الانترنت للضغوط الآتية من مختلف الفاعلين.

- و يبين تأثير قرار محكمة العدل الأوروبية في 2014 ضد غوغل – بحيث أن الشركة أصبحت تزيل اليوم بناءا على ملتمس، نتائج البحث عن الأفراد إذا رأت أن المعلومات غير ذات صلة أو متقادمة – يبين إمكانية تفعيل الولاية القانونية في فضاءات كان يبدو أنها ظلت لمدة طويلة في منأى عن سلطة الدولة. إن إعادة إضفاء صبغة الولاية القانونية هذه على فضاء الانترنت، تعتبر مع ذلك مثيرة للجدل. والسبب الرئيس في ذلك كونها قد تؤدي إلى تفكك تدريجي للانترنت، بفعل فرض الدول أو مجموعات الدول قوانينها وقواعدها وتكسيرها إمكانية مشاطرة الانترنت كوسيلة للتعبير عبر الحدود وتقريب الناس من بعضهم البعض. إنها تخلق سيناريو تكون معه الانترنت موضوع تجربة مختلفة في مختلف الأماكن، حيث يقوض معيار التدفق الحر ويهمش أمام الاستثنائية الوطنية أو الإقليمية. فالشركات الخاصة والعديد من الفاعلين في المجتمع المدني يحسون بالارتياح عندما تعطى المؤسسات الخاصة صلاحية التصرف كمحاكم وصلاحية اتخاذ القرار بشأن ما الذي يجب أو لا يجب تقديمه

على الانترنت. وهناك نقاش مستمر حول المدى الذي قد يختلف عن التقنين الذاتي الإرادي الذي تقدم الشركات بموجبه قنواتها الخاصة للمشتكين الأفراد، وإن كان هؤلاء يحتفظون بالحق في حل مشكلة معينة باللجوء إلى القضاء إن فشلت هذه القنوات.

- يفضل معظم وسطاء الانترنت مقاربة أقل "رسمية" للاستجابة للطلبات المنبعثة من الحكومات والمجموعات والأفراد. حيث شغلت فيسبوك مثلا تطبيقا حول «التقارير الاجتماعية» يسهل على المستخدمين بعث رسالة لشخص ينشر معلومة لا يحبها المستعمل ولكن لا يخرق من خلالها بنود خدمة الفيسبوك.[141] وهناك خيار آخر وهو وسيلة الإشعار، حيث يمكن للأفراد، عبر وسيط معين، أن يطلبوا إزالة تعبير معين أو يحتجوا على إزالته.[142] وكما بينت هذه الدراسة ذلك، هناك العديد من الوقائع التي كشفت كيف أن منصات الشبكات الاجتماعية غيرت أو أزالت آليات لمراقبة وتيسير المحتويات. ويشمل هذا الأمر مثلا تويتر التي وضعت حدا لمقاومتها لإضافة زر التبليغ الذي يمكن الوصول إليه مباشرة من تغريدة معينة. وهي عملية تطلبت عدة مستويات من التعاون مع الحكومات، إذ أن القنوات الغير رسمية كانت ستقلص في هذه الحالة من هامش المسائلة والشفافية سواء بالنسبة للدولة أو للشركات الخاصة. وإذا كانت الصبغة الغير رسمية في بعض الحالات تتجاوب بشكل جيد مع الطبيعة التدفقية لخطاب الكراهية على الانترنت، إلا أن لها مساوئ من قبيل كونها تستعمل في حالات خاصة وتدريجية. في بعض الحالات، قد يتعلق الأمر بقدرة مجموعة ضغط معينة على "العزف على الوتر الحساس" لتسجيل الاختلاف، دون النظر إلى أهمية أوصحة قضية بعينها، أو إلى كونها تتجاوز القيود الدولية المتعلقة بالحدود المشروعة لحرية التعبير.

الفهم

- إن الطبيعة المثيرة للجدل لخطابات الكراهية تعطي –على ما يبدو– تبريرات قوية من أجل الحد منها وإسكات كاتبها من خلال منعها من المنصات أو حتى من استعمالها على الانترنت. وهذه المبررات، على الرغم من احتمال كونها مفرطة وربما قد تفشل أمام محك "الضرورة" للحد من مشروعية قيد معين، قد تصبح أقوى بعد وقوع الآثار السلبية والمأساوية للأحداث. ففي مثل هذه الأوقات قد تدعوا السلطات لإجراءات أقوى لاحتواء قدرة الانترنت على نشر الكراهية والعنف، على الرغم من أن خطاب العنف على الانترنت وخارجها قد يكون محدد المعالم. في هذا السياق، مجهودات فهم خطاب الكراهية دون عزله عن الهدف الأساسي الذي يكمن في مواجهته أو الحد منه، ولكن مع ربطه بفهم ما الذي يعبر عنه هذا الخطاب، تبقى مجهودات صعبة بشكل خاص إلا أنها مهمة جدا. ووصفت هذه الدراسة البحث الذي تحرى وتحقق من هوية الأشخاص الذين يشغلون تلك الفضاءات المتطرفة على الانترنت ووقف عند سبب قولهم ما يقولونه وكيف يؤولون ذلك ويفسرونه بتقديم نتائج تكون غالبا معاكسة للتوقعات.143 إن هذا النوع من الدراسات لازال نادرا، لكن الفهم الجيد للديناميكيات التي قد تؤدي إلى بعض أشكال الخطاب قد يمنح صورة أغنى يمكن أيضا أن تنير الإجابات المبدعة الغير معتمدة على مجرد القمع والكتم. مثلا، هل هناك روابط بين التباينات والفوارق الاقتصادية وخطاب الكراهية؟ كيف يمكن لبعض الأشخاص أن ينجحوا في استغلال

خطاب الكراهية لغايات حزبية، ولماذا يكون معظم ضحاياهم من أوساط هشة أو معرضة وفقيرة ؟ 144 هل هناك روابط بين ولوج التعليم والتربية وخطاب الكراهية ؟ إن الأجوبة على أسئلة من هذا القبيل يمكن أن تعطينا حلولا قد تشير إلى الحاجة لسياسات عملية وتطبيقية من أجل إدماج اجتماعي أكبر، عوض أفعال وتدخلات تهدف فقط التعامل مع خطاب الكراهية كأحد أعراض تظلمات أعمق وغير مستكشفة.

- يغطي خطاب الكراهية على الانترنت مجموعة واسعة من الظواهر التي تحدث على مختلف المنصات التكنولوجية. فهندسة وتصميم هذه المنصات قد تختلف بشكل كبير وقد تكون لها تداعيات مهمة على كيفية انتشار خطاب الكراهية وكيفية مواجهته. وكما أشار إلى ذلك مشروع UMATI في الفصل الرابع، تصميم تويتر جعل من السهل على مستعمليه أن يتفادوا نشر وتعليق رسائل كراهية ودعوات العنف. فاستعمال الهاشتاك التي تجمع عدة مستعملين حول قضية أو موضوع معين يعطي إمكانية لمشاطرة تغريدة أو حساب كامل ويسمح بعمليات مراقبة وتيسير جماعي. أما بالنسبة للفيسبوك، فان مكنيزمات من هذا النوع يحتمل قليلا أن تحدث لأن منصة الفيسبوك تسمح بعدة تدفقات للحوارات والنقاشات لتتطور وتكون مخفية جزئيا عن البعض. ومنصات أخرى كالسنابتشات Snaptchat ، تقلص من إمكانية مشاطرة رسالة بعيدا عن أي مجموعة مغلقة محصورة في حد أدنى من أفرادها. كما أن فهما دقيقا وعميقا للكيفية التي تستطيع بها كل منصة أن تسمح بإنتاج ونشر مختلف أشكال الرسائل أو تقيد تداولها قد يساعد بشكل كبير على بلورت إجابات مناسبة.

- اعتمدت منصات اجتماعية واسعة على غرار الفيسبوك وتويتر في البداية مقاربة تفاعلية للتعامل مع خطابات الكراهية التي تم التبليغ عنها من قبل مستعمليها وتحليل ما إذا كانت تخرق أو لا تخرق بنود خدمتها. فمنصات التشبيك الاجتماعي تعتمد مقاربة استباقية أكثر. ذلك أنها تصل إلى قدر كبير من البيانات التي يمكن أن تقارن وتحلل وتجمع وتربط بأحداث في الحياة الواقعية، والتي قد تسمح بدورها بفهم أكثر دقة لديناميكيات خطاب الكراهية على الانترنت. إذ يتم جمع مجموعات واسعة من البيانات بشكل مسبق ثم تتم مقارنتها لأغراض تسويقية. مجهودات أخرى يمكن أن تبدل في إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تمتلك هذه المنصات من خلال المساهمة في إنتاج المعرفة التي يمكن تقاسمها مع طيف متباين من الفاعلين والمتدخلين.

- المبادرات التي تشجع على ثقافة وقرائية أكبر وأوسع في مجال الوسائط والإعلام أصبحت تنبثق كردود فعل مهيكلة أكثر ضد خطاب الكراهية في الأنترنت. وكلما ازداد تعرض الشباب للوسائط الاجتماعية كلما ازدادت أهمية المعلومات حول كيفية التعرف على خطاب الكراهية وردة الفعل إزاءه. لهذا عبرت بعض المدارس عن الاهتمام بإدماج تدريجي لقرائية الوسائط والمعلومات في برامجها الدراسية؛ إلا أن مبادرتها هذه لازالت في بدايتها و لم تصل بعد للضحايا الأكثر عرضة، الذين يحتاجون للمزيد من الحذر من خطورة خطاب الكراهية داخل وخارج الأنترنت. من المهم أن تصبح الوحدات الدراسية المحاربة لخطاب الكراهية مدمجة في المناهج التعليمية للبلدان التي يرتفع فيها

الاحتمال الحالي لانتشار العنف. كما أن هناك حاجة لأن تشمل هذه المناهج وحدات تفكر بعمق في مسألة الهوية لكي يستطيع الشباب أن يتعرفوا على محاولات التحكم واللعب بعواطفهم لصالح الكراهية وأن تبنى قدراتهم على تطوير حقوقهم الفردية وتعميقها لكي يكونوا أسياد أنفسهم وأسياد مستقبلهم. فمبادرات استباقية ووقائية من هذا القبيل يجب أن تكون مصحوبة بإجراءات تروم تقييم تأثير السلوك الحالي داخل وخارج الأنترنت على التلاميذ والطلبة وعلى قدرتهم على التعرف على خطاب الكراهية والتعامل معه.

التدخل

- تتطلب مشكلة خطاب الكراهية في الأنترنت حلولا جماعية. قد يبدوا هذا استنتاجا بديهيا وصلت إليه مجالات أخرى ذات الصلة بالحياة الاجتماعية. لكن، وكما أشارت هذه الدراسة إلى ذلك، هناك سمات خاصة تميزإشكالية خطاب الكراهية على الأنترنت لدرجة أنها قد تدفع إلى العهود بالتعامل معه لفاعلين محدودين وغير ناجعين تماما.

- وتمتد الأنترنت عبر الحدود وعلى الرغم من المحاولات المتكررة من طرف الدول لإعادة تأكيد سيادتها في المجال الرقمي، إلا أن المشاكل المعقدة كردة الفعل إزاء خطاب الكراهية عبر الأنترنت لا يمكن أن يتم التعامل معها بسهولة وذلك بالاعتماد على سلطة الدولة. فتحديد ومتابعة كافة الأفراد الذين ينشرون رسائل الكراهية مثلا قد يصبح غير ممكن بالنسبة لمعظم الدول.

- وكما اقترح ذلك المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة حول قضايا الأقليات، يمكن للدول أن تعمل بالتعاون مع منظمات ومشاريع تنجز حملات تروم محاربة خطاب الكراهية بشتى الوسائل وحتى بتقديم الدعم المالي (HRC، 2015).

- و يهتم وسطاء الأنترنت من جهتهم بالإبقاء على استقلالية نسبية وصورة «نظيفة» . فقد سعوا إلى بلوغ هذا الهدف بإبراز تجاوبهم مع الضغوط التي تمارسها مجموعات المجتمع المدني، والأفراد والحكومات. وعلى الرغم من النجاح الذي سجلته هذه العملية إلا أن الطريقة التي تم التفاوض بها تبقى ظرفية حيث تنتهي نتائجها بانتهاء موضوعها ولا تؤدي إلى تطوير مبادئ مشتركة ومعيارية.

- وكما اقترح بعض الأفراد الذين استجوبوا في إطار هذه الدراسة يبدوا أن الكثير من المستخدمين قد أصبحوا غير آبهين من فرط تكرر وتواجد خطاب الكراهية على الأنترنت. لذلك نحتاج لمبادرات مهيكلة أكثر لنشرح كيف يتم التبليغ عن بعض الحالات ولماذا يعتبر هذا الأمر مهما من أجل خلق فضاء مشترك يدور فيه الحوار حول خطاب الكراهية. ويبدوا أيضا أن هناك إمكانية تعزيز الصمت أو موقف الوسطية السلبية البعيد عن التطرف بطرفيه؛ وذلك من قبل النشطاء الذين يتعاملون مع خطاب الكراهية على الانترنت عبر وسيلة الخطاب المضاد[145].

- يبدوا أن تعريف خطاب الكراهية على الانترنت قد يستمر في الانفلات من إجماع وتوافق عالمي لمدة طويلة، إلا أن هناك مجموعة من الالتزامات المرتبطة به التي يمكن مع ذلك أن تطور بناءا على قاعدة متعددة المتدخلين. من الواضح أن فاعلا واحدا ووحيدا لا يستطيع أن يحل مشكلة خطاب الكراهية على الانترنت مهما تكن نوعية تعريف هذه الظاهرة. فالمسارات والعمليات التشاركية المستمرة من أجل فهم طبيعة خطاب الكراهية على الانترنت تعتبر مهمة بقدر أهمية ردود الفعل التي يتم تطويرها.

الكتاب و عبارات الشكر

Iginio Gagliardone أستاذ منتسب باحث في الوسائط الحديثة وحقوق الإنسان في مركز الدراسات الاجتماعية والقانونية وعضو في برنامج القانون والسياسات المقارنة للوسائط (PCMLP) بجامعة أكسفورد. تركز أبحاثه ومنشوراته على التغير في الوسائط وفي السياسات خاصة في إفريقيا جنوب الصحراء وأيضا على بروز نماذج مميزة لمجتمع المعلومات في كافة أنحاء العالم. وهو أيضا باحث منتسب لمعهد انترنت أكسفورد، ومركز الحكامة وحقوق الإنسان بجامعة كامبريدج، ومركز دراسات التواصل العامة بمدرسة أنين بورغ للتواصل، جامعة بينسلفينيا.

Danit Gal متخصصة في أمن الانترنت وحرب المعلومات. أنجزت أبحاث معمقة وموسعة حول الدعاية والتواصلات المتطرفة عبر الانترنت كمنتسبة في ألغوف وأستاذة بمؤسسة راغونيس بمركز Herzliya، متعدد الشعب بإسرائيل.

Thiago Alves Pinto يقوم حاليا بانجاز أبحاث من أجل الحصول على الدكتوراه في القانون بجامعة أكسفورد. وقد عمل للمقرر الخاص للأمم المتحدة في حرية الأديان أو المعتقدات والمنظمة الدولية للهجرة بفنلندا في مشاريع حول محاربة الاتجار في البشر ومشاريع التنمية.

Gabriela Martínez Sainz مرشحة للدكتوراه بجامعة كامبريج. تقوم بالأبحاث في مجال التربية على حقوق الإنسان في المكسيك مع إمكانية إدماج النظرية والممارسات المهنية بتطبيق المعاريف التي تم اكتسابها حول تطوير برامج التعليم والتدريب للمدربين والمربين على حقوق الإنسان. وهي كاتبة لكتاب مدرسي حول المواطنة وأخلاقيات التربية لتلامذة المدارس الإعدادية بالمكسيك.

إن كتاب هذا التقرير ممتنون امتنانا عميقا للعديد من الأشخاص الذين ساهموا في بلورة وصياغة هذه الدراسة. إننا ممتنون كذلك للكثير من الذين تم استجوابهم والذين لم يدخروا وقتا للتحدث معنا وأحيانا في عدة مناسبات على الرغم من التزاماتهم العديدة. وقد كنا محظوظين للغاية للاعتماد على مجلس استشاري متميز قدم أعضاؤه الإرشاد والتعليقات البناءة مع تطور صياغة هذا التقرير بما في ذلك

– Monroe Price، Richard Danbury، Cherian George، Nazila Gh nea، Robin Mansell، Bitange Ndemo، Nicole Stremlau. وإننا لممتنون أيضا للعديد من الأشخاص من اليونسكو الذين ظلوا يقدمون لنا الملاحظات بشأن الصيغ الأولية لهذا التقرير الأمر الذي ساعدنا في تقويته وضمان إمكانية مساهمته في نقاشات أوسع حول الحرية على الأنترنت.

لائحة المراجع

معهد ألبانيا لوسائل الإعلام، 2014 (خطاب الكراهية في وسائط الانترنيت في جنوب شرق أوروبا). http://www.institutem–dia.org/Documents/PDF/Hate%20speech%20in%20online%20media%20in%20SEE.pdf

AUNG.S.Y.2014خطاب الكراهية يسكب السم في القلب http://www.irrawaddy.org/interview/hate–speec–pours–poison–heart.html

المجلس الاسترالي لحقوق التأليف.2013 مواقع الانترنيت: الشبكات الاجتماعية، المدونات والمحتوى المنتج من المستعمل. وثيقة إعلامية G108V03، يونيو 2013.

Benesch، S.2012 الخطاب الخطير: مقترح للحد من العنف الجماعي، معهد السياسة العالمية، نيويورك، http://www.worldpolicy.org/sites/default/files/Dangerous%20Speech%20Guidelines%20Benesch%20January%202012.pdf

Benesch S.2012. الكلمات كسلاح، مجلة السياسة العالمية، العدد 29، رقم 1 ص ص 12–7.

Bleich.E.2013 حرية التعبير مقابل خطاب الكراهية العنصري: شرح الاختلافات بين قواعد المحكمة العليا في الولايات المتحدة وأوروبا، مجلة دراسات الإثنية ودراسات الهجرة، ص ص 37–2.

بومان– كريف، L2009 استكشاف "ستورم فرنت": جماعة افترادية من يمين المتطرف، دراسات في النزاع والإرهاب، رقم 11، ص ص 1007–989 .

باكلز، EE، تشل تنيل،P.D & بولهوس، 2014 ،.D.L. يريد القناصون الاستمتاع فحسب. الاختلافات الشخصية والفردية، عدد 67 ، ص ص 102–97 .

بايسي، 2014 ،.A. كلمات عنف: "خطاب الخوف"، أو كيف يرتبط تصعيد النزاعات العنيفة بحرية التعبير. مجلة دورية لحقوق الإنسان، عدد 36. رقم 4 ص ص 97–779.

سترون. K.D و نورتن، 2011 ،.H. الوسطاء وخطاب الكراهية: تشجيع المواطنة الرقمية لصالح الحقبة الإعلامية. المجلة القانونية لجامعة بوسطن، عدد91 ، ص ص.84–1435.

شانك ج. و .2014 ،AL، أسباب وعواقب العنف الجماعي: من مستأسدين إلى إرهابيين، كتب ليكسنتون.

تشيزمن، 2008 .N. الانتخابات الكينية في 2007: مقدمة، مجلة الدراسات الإفريقية الشرقية 2، رقم 2، ص ص 84–166.

تشوري، M. وكامبر، 2014 .R. وحدة مكافحة الإرهاب تدفع إلى إزالة أشرطة فيديو كراهية من يوتيوب عندما أقسم كامرون بأن يطرد "سم التطرف":
http://www.dailymail.co.uk/news/article–2665335/Video–hate–STILLYouTube–Online–site–failing–stop–terrorists.

شاو كيو، سيريفيانوس، M. يانغ، X. و بريكيرو، 2011 .T. المساعدة على اكتشاف الحسابات السورية على الخدمات الانترنيت الاجتماعية ذات الانتشار الواسع.https://www.usenix.org/system/files/conference/nsdi12/nsdi12–final42_2.pdf

ديفيس، 1992 ،.EF. حرية التعبير والمعاير الدولية: ردة فعل على خطاب الكراهية. مجلة ستانفورد للقانون الدولي. عدد 29، ص ص.74–57.

دي كوستر، W. و هاوتمن، 2008 ،.D. "ستورمفرونت.بمثابة بيتي الثاني» حول تكوين اليمين المتطرف للجماعات الافترادية. " الإعلام والتواصل والمجتمع، عدد 11، رقم 8، ص ص 85–1169.

دوغان 2014 .M. التحرش على الانترنيت: ملخص النتائج. http://www.pewinternet.org/2014/10/22/onlineh–rassment/

إبشتاين، 2014 .k. "يتفق تويتر مع مجموعات التضامن لمحاربة التحرش ضد النساء على الانترنيت".
http://www.theguardian.com/technology/2014/nov/08/twitter-harassment-women-wam61

فوكسمان، A.H. و وولف، 2013 ،C. الكراهية الفيروسية: احتواء انتشارها على الانترنيت. ماكميلان.

ارجفيك، K و كوفستش، 2012 ،M.P. "أنت لا تفهم، هذه حرب جديدة !"، تحليل خطاب الكراهية في تعليقات الأخبار بمواقع الانترنيت. التواصل على المدى الواسع والمجتمع، عدد 15، رقم 6 ص ص.920-899.

هورمان، 2014 .B. "وام و تويتر يتصديان لمشكلة التحرش ضد النساء على الانترنيت»
http://www.ibtimes.com/wam-twitter-tackle-problem-online-harassment-women-1720876

هندستروم، 2012 .H. "وسائل إعلام الدولة تصدر تصحيحا بعد نشر شتائم عنصرية،" DVB مجموعة متعددة الوسائط، 6 يونيو 2012.
https://www.dvb.no/news/state-media-issues-correction-after-publishing-racial-slur/22328

هوشمان، M. وبوينتز، 2012 .S.R. قرائية وسائل الإعلام. مدخل حاسم. أكسفورد: ويلي بلاك ويل.

هولند، 2014 ..H. "فيسبوك في ماينمار: تضخيم خطاب الكراهية؟" 14 يونيو 2014،
-http://www.aljazeera.com/indepth/features/2014/06/facebook-myanmar-rohingya-amplfying-hatespeech-20146121128342901 44.html

غانيا، 2008 ،N. المادتين 19 و 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية. في ندوة خبراء حول العلاقة بين المادتين 19 و 20 من العهد الدولي الخاص للحقوق السياسية و المدنية. جنيف.

غانيا، 2013 ،N. التقاطع و طيف خطاب الكراهية العنصري: مقترحات للجنة الأمم المتحدة للقضاء على التمييز العنصري. دورية حقوق الإنسان، عدد 35، رقم 4 ص ص 54-935.

كولدسميث J.L و وو 2006 ،T. من يتحكم في الانترنت؟ أوهام بشأن عالم بلا حدود، صحافة جامعة أوكسفورد، نيويورك،
http://jost.syr.edu/wp-content/uploads/who-controls-the-internet_illusions-of-aborderless-world.pdf

كودمان، E و شيروبيني 2013 ،F. تسيير تعليقات على الانترنت: ظهور أفضل الممارسات. دليل لتشجيع الحوارات القوية و المدنية على الانترنت
http://www.wan-ifra.org/reports/2013/10/04/onlinecomment-moderation-emerging-best-practices

هيرين، .S و 2002 .al. البحث عن الأمان على الانترنت: تسيير « التحرش والتخويف» في منتدى نسائي. مجتمع الإعلام، عدد 18، رقم 5، ص ص 84-371.

هوتشمان، M وبوينتز، 2012 . .S.R. قرائيات وسائط الإعلام. مدخل انتقادي. أكسفورد: ويلي-بلاكويل.

هويل .J و لينذ . J2009. محاربة الإرهاب، المساعدة و المجتمع المدني: قبل وبد الحرب على الإرهاب. نيويورك: بالغراف-ماكميلان، 2009.

HRC.2015 . تقرير المقرر الخاص بقضايا الأقليات، ريتا اسحاق A/لجنة حقوق الإنسان /28/64

مشروعات بكلمة أخرى. 2013. علبة الأدوات. متوفر على الأنترنت : http://www.inotherwords-project.eu/sites/ default/ files/Toolbox.pdf

.أبحاث 2013. . iHub التقرير النهائي لأمتي.
http://www.research.ihub.co.ke/uploads/2013/june/1372415606_936.pdf

كانيينغا ك. 2009. إرث الأراضي المرتفعة البيضاء: حقوق الأرض، الإثنية، و عنف ما بعد انتخابات 2007 بكينيا، مجلة الدراسات الإفريقية المعاصرة، عدد 27، رقم 3، ص ص325-44.

كليون، L.2013. الفيسبوك تسمح بإرجاع أشرطة قطع الرؤوس للشبكات الإجتماعية. http://www.bbc.co.uk/news/technology-24608499 (تم الولوج في 15 دجنبر 2014.)

كيلوو . C.L و ستيفز، 1998 ، H.L. دور الإذاعة في الإبادة الجماعية برواندا. مجلة التواصل، عدد 48، رقم 3 ص ص 28-107 .

كيرسونز 2013 .S. " الأصول الاستعمارية لخطاب الكراهية في بورما" 28 أكتوبر 2013، https://thesentinelproject.org/2013/10/28/the-colonial-origins-of-hate-speech-in-burma/

كينيتس 2013 . E. "الحسابات الجديدة لتنامي الكراهية في بورما" 29 أبريل 2013 http://www.irrawaddy.org/religion/new-numerology-of-hate-grows-in-burma.html

كوهل 2002 ،.U. إغز، الولاية القانونية و الانترنت. دورية القانون الدولي المقارن، عدد 51، رقم 3، ص ص 582-556.

كو كو 2014 .M. استجواب في 3 نونبر 2014 (قاعدة العدالة)

لاكلو، E. وموف، 1985 .C ، الهيمنة و الإستراتيجية الاشتراكية. التوجه إلى سياسة راديكالية دمقراطية. لندن: فيرسو، 1985.

ليو. L.A.، كير، F.D و كاسيدي، 2011 ،.EK. حماية الديانات من تشويه السمعة: تهديد ضد المعايير الدولية لحقوق الإنسان. هارف. JL و Pub Poly عدد 34 ص ص 95-769.

ماكنون، R. و 2015 ،.al. تعزيز الحرية على الأنترنت: دور وسطاء الأنترنت: باريس : يونسكو.

مانداني، M.2010. المنقدون و الناجون، دارفور، السياسات و الحرب ضد الإرهاب. راندوم هاوس LLC.

ميدوغ P.M. و كاي 2009 .J. خطاب الكراهية أم العنصرية المعقولة ؟» الآخر في ستورمفرونت، مجلة أخلاقيات وسائل الإعلام عدد 24 رقم 4 ص ص 68-251 ميدياسمارت NDa.

ميديا سمارت. مواجهة الكراهية على الأنترنت. متوفر على الأنترنت http://mediasmarts.ca/tutorial/facing-online-hate-tutorial

ميدياسمارت جوائز و اعترافات NDb. متوفر على http://mediasmarts.ca/about-us/awardsrecognitions

مورسينغ 1999 .J. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان: المصادر، الصياغة و الهدف. صحافة جامعة بانسيلفينيا.

2012 «محتويات أزيلت من صفحات عنصرية على الفيسبوك» متوفرة على الأنترنت http://www.smh.com.au/technology/technology-news/contents-removed-from-racist-facebook—page-20120808-23tr1.html

موسبرغر K. تولبرت J .C. و ماكنيل، 2008 .R.S. المواطنة الرقمية. الأنترنت، المجتمع و المشاركة. لندن: صحافة 2008 ،MIT.

حركة مناهضة خطاب الكراهية 2013 أ. حملة الوسائل و المعدات. متوفرة على الانترنت http://nohate.ext.coe.int/Campaign-Tools-and-Materials

حركة محاربة خطاب الكراهية 2013 ب. مشروع نينجا بلاكراهية- قصة حول القطط، وحيد القرن و خطاب الكراهية. متوفر على الأنترنت: https://www.youtube.com/watch?v=kp7ww3KvccE

حركة محاربة خطاب الكراهية. 2014. فريق المواكبة، اللقاء الخامس. متوفر على الأنترنت ب: http://nohate.ext.coe.int/The-Campaign/Follow-Up-Group-of-the-Joint-Council-on-Youth2

نواك 1993 ،.M. عهد الأمم المتحدة الخاص بالحقوق المدنية و السياسية: تعليق NP .CCPR إنجيل كيهل.

أبولير، 2012 .A. تقرير معهد محاربة خطاب الكراهية على الانترنت حول صور السكان الأصليين لأستراليا و الكراهية على الأنترنت. http://ohpi.org.au/reports/IR12-2-Aboriginal-Memes.pdf

معهد محاربة الكراهية على الأنترنت، 2014. « بيان صحفي : إطلاق وسيلة على الانترنت لمحاربة الكراهية http://ohpi.org.au/press-release-launch-of-online-tool-to-combat-hate/

أوسبورن، M. 2008 . إشعال اللهب: الإشاعة و السياسة في كيبيرا، مجلة الدراسات الإفريقية الشرقية، عدد 2 رقم 2 ص ص 27-315

أوسلر A. و ستاركي، 2005 .H. تغيير الجنسية. بركشير: صحافة الجامعة المكتوبة.

بيترسون، A. و نوولز، C.2009 . «المواطنة النشيطة: دراسة أولية لفهم الطلبة و الأساتذة» بحث تعليمي 51، رقم 1 (مارس 2009): 39–59، doi : 10.1080/00131880802704731.

بوست R. ، هير، I. و وينستن J. 2009. خطاب الكراهية. في الخطاب المتطرف والديمقراطية. صحافة جامعة أوكسفورد، ص ص 38–123.

ريبل M.2011. المواطنة الرقمية في المدارس: تسعة عناصر يجب على كافة التلاميذ أن يعرفوها. 2011 ، ISTE.

روزن، الإساءة في خطاب الكراهية، صحافة جامعة هارفرد.

روزنفيلد M. 2012. خطاب الكراهية في الاجتهاد الدستوري. في محتوى وسياق خطاب الكراهية، صحافة جامعة كامبريدج ص ص.89–242 .

روبوتم،2012 ،J. للتبليغ والإفصاح و الحوار: حماية الخطاب الرقمي من المستوى المتدني. المجلة القانونية لكمبريدج ، عدد 71 رقم 2، ص ص 383–355.

رينغارت، 2008 ،C. الاختصاص القضائي في القانون الدولي. صحافة جامعة أوكسفورد.

سامبولي، N. 2014. استجواب يوم 18 نونبر 2014. (مشروع أمتي)

شيسلر، M. 2014 أ. «غرف الصدى في ميانمار: مواقع التواصل الاجتماعي و التبريرات الإيديولوجية للعنف الجماعي» (تم تقديمه في النزاع الجماعي في ميانمار: الخصائص، الأسباب، الآثار، يونغون، 2014). الأسباب و العواقب، يونغون 2014.

شيسلر M . 2014ب. «ماي فلاورز»، مندالا الجديدة، 17 ماي 2014 http://asiapacific.anu.edu.au/newmandala/2014/05/17/may-flowers/

شوميروس، M.، آلنT. و فلاسينروت،2012 .K. كوني 2012 و آفاق التغيير، الشؤون الخارجية.

شين،2008 .J. الأخلاقيات و سلوكيات الأنترنت: دراسة للتحرش على الأنترنت و علاقته بالأخلاقيات على الأنترنت. في المؤتمر الدولي حول مجتمع من أجل تكنولوجيا الإعلام و توعية الأستاذ. ص ص: 40–2834.

سامرفيل، 2011 .K. العنف و خطاب الكراهية و البث المستفز في كينيا: مشاكل تعريف و تحديد، إكويت نوفي : دراسات الصحافة الإفريقية، عدد 32 رقم 1 ص ص 101–82.

ستريملو، 2011 ،N. الصحافة و إعادة البناء السياسي لإثيوبيا. مجلة الدراسات الإفريقية الشرقية. عدد 5 رقم 4 ص ص 32–716.

سترملو، 2012 .N. الصومال: الصومال: قانون وسائل الإعلام في غياب الدولة. المجلة الدولية لوسائل الإعلام و السياسات الثقافية، عدد 8، رقم 3–2، ص ص 74–159.

تان، 2014 .M. " أول مزود خدمات الهاتف غير حكومي في ميانمار، أوريدو، على الهواء" 6 CNET غشت 2014 http://www.cnet.com/uk/news/myanmar-first-non-government-phone-carrier-ooredoo-goes-live/

تسيسيس، 2001 ، .A الكراهية في فضاء الأنترنت: تقنين خطاب الكراهية على الأنترنت. مجلة سان دييغو L. REV. ، عدد 38، ص ص 54–817 .

طومسون، 2007 ،.A. وسائل الإعلام و الإبادة الجماعية في رواندا. IDRC .

فيلجون،2012 ،F. القانون الدولي لحقوق الإنسان في إفريقيا، صحافة جامعة أكسفورد.

وولدرن، J

رومانو، 2013 .A. «ما الذي سيدفع فيسبوك للاهتمام بالعنف ضد المرأة؟» http://www.dailydot.com/business/wam-fbrape-violence-against-women-facebook/ (تم الولوج في 22 دجنبر 2014). ياناغيزاوا-دروت، D. 2010. الدعاية و النزاع: نظرية و أدلة من الإبادة الجماعية برواندا. وثيقة عمل، جامعة هارفرد.

زانغ، X، J. Zhu، C. Sun، و فانغ، Y. 2010. الخصوصية و الأمن على الشبكات الإجتماعية على الأنترنت: التحديات و الفرص. شبكة IEEE، عدد يوليوز/غشت.

الهوامش

1 http://www.unesco.org/new/en/internetstudy

2 أنظر مجلس أوروبا "Mapping study on projects against hate speech online"، 15 أبريل 2012. أنظر أيضا حوارات مع : Christine Chen المدير التنفيذي للسياسة العمومية بغوغل، 2 مارس 2015؛ Monika Bickert رئيسة إدارة السياسة العلمية، فايسبوك، 14 يناير 2015.

3 http://www.hatebase.org/popular أنظر HateBase–إحصائيات خطاب الكراهية.

4 حوار : Andre Oboler المدير والرئيس التنفيذي معهد الوقاية من خطاب الكراهية (Online Hate Prevention Institute، 31 أكتوبر،2014).

5 أنظر الفصل 4 الجزء 1 للمزيد من التفاصيل.

6 هناك حالات لأفراد سجنوا بسبب تغريدات كتبت عندما كانوا في حالات سكر أو لكونهم قاموا بكتابة تغريدات بنية تفجير أحد المطارات (Rowbottom 2012).

7 حوار : Ian Brown جامعة أوكسفورد 26 نونبر 2014 .

8 حوار : Drew Boyd مدير العمليات، The Sentinel Project for Genocide Prevention 24 أكتوبر 2014.

9 حوار: Ian Brown جامعة أكسفورد 26 نونبر 2014.

10 هذه المسألة أيضا أشار إليها المقرر الخاص لمجلس حقوق الإنسان للأمم المتحدة حول قضايا الأقليات (HRC، 2015).

11 الإعلان العالمي لحقوق الإنسان UDHR، المادة 7.

12 الإعلان العالمي لحقوق الإنسان UDHR، المادة 19.

13 تعليقات على نص مسودة العهد الدولي لحقوق الإنسان ، أ/1،2929 يوليوز 1955، الفقرة 189.

14 أستراليا، نيوزيلاندا، المملكة المتحدة و الولايات المتحدة الأمريكية/ أنظر أيضا Gelber، Katharine. ردة فعل أستراليا على المادتين 19 و20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية و المدنية، 2011 ورشة خبراء حول التحريض على الكراهية الوطنية أو العنصرية أو الدينية، بانكوك 7–6 يوليوز 2011، ص 3.

15 لجنة حقوق الإنسان، تعليق عام رقم 11 المادة 20: تحريم الدعاية للحرب و التحريض على الكراهية الوطنية أو الدينية في 29 يوليوز 1983 الفقرة 2. في 2011، شرحت اللجنة نظرتها حول العلاقة بين المادتين 19 و 20 عندما أكدت مجددا بأن المقتضيات تكمل بعضها البعض وأن المادة 20 « يمكن أن تعتبر كمادة تفسر بشكل محدد المادة 19». لجنة حقوق الإنسان. التعليق العام رقم 34 ، المادة 19 حرية الرأي والتعبير، العهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية و المدنية 12 ، CCPR/C/GC/34 شتنبر 2011، الفقرات 52–48.

16 المادة 19 الفقرة 2 من العهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية و المدنية ، أضيفت الكلمات بالأحرف المائلة.

17 يتعين أن نشير على أن عبارة «من كافة الأنواع» أعيدت كتابتها في المادة 13 (الفقرة 1) من الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان، ولكن لم يتم ذلك في الاتفاقية الأوربية لحقوق الإنسان أو الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان وحقوق الشعوب.

18 المادة 19 (2) من العهد الدولي للحقوق السياسية والمدنية.

19 التعليق العام للجنة حقوق الإنسان 34، هامش، الفقرة 12.

20 نفس المرجع الفقرة 15.

21 المادة 19 (3) من العهد الدولي الخاص بالحقوق السياسية والمدنية.

22 المادة 5 (1) دليل الحقوق المدنية والسياسية.

23 مجلس حقوق الإنسان. تقرير المقرر الخاص لتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي و التعبير، 20 ،A/HRC/14/23 Frank La Rue، أبريل 2010 الفقرة 77 .

24 التعليق العام للجنة حقوق الإنسان 34، الهامش أعلاه، الفقرة 43.

25 حتى لجنة حقوق الإنسان التي اتخذت القرار بشأن قضايا تتعلق بالمادة 20، تفادت تقديم تعريف للتحريض على العنصرية و الكراهية الدينية وتعزيز التسامح : تقرير المفوض السامي لحقوق الإنسان 20 ،A/HRC/2/6 شتنبر 2006 الفقرة 36.

26 Faurisson ضد فرنسا، الرأي الفردي لإليزابيت لايفات و دافيد كريتزمر، توقيع مشترك من طرف Eckart Klein الفقرة 4.

27 حقوق الإنسان. تقرير المفوض السامي للأمم المتحدة في حقوق الإنسان، مؤتمر الخبراء الرابط بين المادتين 19 و 20 من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية و السياسية، 16 ،A/HRC/10/31/Add.3 يناير 2009 الفقرة 1.

28 تقرير المفوض السامي لحقوق الإنسان، A/HRC/2/6، الهامش أعلاه 25 الفقرة 73 .

29 في روسيا مثلا، أشارت المنظمات الغير حكومية بشكل منتظم إلى تجاوزات التشريعات المناهضة للتطرف، والتي بموجبها اتهمت السلطات المجموعات الدينية (...) بالتحريض على الكراهية.» Petrova، Dimitrina التحريض على الكراهية الوطنية أو العنصرية أو الدينية: دور المجتمع المدني والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان. 2011 ورشة خبراء حول منع التحريض على الكراهية الوطنية أو العنصرية ، فيينا 10–9 فبراير 2011، الفقرة 3.

30 مبادئ كامدين، الفقرة 12 (3).

31 استنتاجات وتوصيات نابعة من أربع مؤتمرات اقليمية للخبراء منظمة من طرف مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان OHCHR 2011 وتم اعتمادها من طرف الخبراء في الرباط، المغرب في 5 أكتوبر 2012، متوفرة على الموقع :
http:// www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat_draft_outcome.pdf

32 استنتاجات وتوصيات نابعة من أربع مؤتمرات اقليمية للخبراء منظمة من طرف مكتب المفوض السامي لحقوق الإنسان OHCHR 2011 و تم اعتمادها من طرف الخبراء في الرباط، المغرب في 5 أكتوبر 2012، متوفرة على الموقع .
http:// www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat_draft_outcome.pdf

33 المرجع السابق

34 تقرير المفوض السامي لحقوق الإنسان ، A/HRC/2/6 الفقرة 39;

35 لجنة القضاء على التمييز العنصري، التوصية العامة 29، التمييز المبني على النسب (الدورة الواحدة و الستون،2002) وثيقة الأمم المتحدة في A/57/18 في 111 – (2002)، تمت إعادة طلعه مع التعليقات العامة و التوصيات العامة المعتمدة من طرف هيآت العهود لحقوق الإنسان، الأمم المتحدة، وثيقة HRI\GEN\1\Rev.6 ب 223 (2003) الفقرات r،s و t

36 المادة 2 من اتفاقيات القضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة. CEDAW.

37 التوصية العامة رقم 28 حول الإلتزامات الجوهرية للدول الأعضاء طبقا للمادة 2 من إتفاقية القضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة الفقرة 19.

38 قرار لجنة حقوق الإنسان 17/19، حقوق الإنسان، التوجهات الجنسية و هوية النوع الإجتماعي، A/HRC/RES/17/19 في 14 يوليوز 2011 الديباجة.

39 قرار لجنة حقوق الإنسان، التعليق العام رقم 28، المساواة في الحقوق بين الرجال والنساء (المادة 3) وثيقة الأمم المتحدة /CCPR/C/21 (Rev.1/Add.10 2000)، الفقرة 22.

40 المادة 13 (4) من الإتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان.

41 اللجنة الأمريكية لحقوق الإنسان، الإعلان الأمريكي لمبادئ حرية التعبير، 20 أكتوبر 2000، الفقرة 7.

42 المفوضية الأمريكية لحقوق الإنسان، رأي استشاري 13 ،،OC–5/85 نونبر 1985، الفقرة 39.

43 نفس المرجع الفقرة 39.

44 نفس المرجع الفقرة 39.

45 المفوضية الإفريقية لحقوق الإنسان وحقوق الشعوب، إعلان مبادئ حرية التعبير في افريقيا الدورة 32 ، 23–17 Banjul اكتوبر 2002.

46 منظمة المؤتمر الإسلامي، القاهرة إعلان حقوق الإنسان في الإسلام ، جزء الديباجة، 5 غشت 1990.

47 منظمة التعاون الإسلامي، التقرير السادس حول الخوف من الإسلام، المقدمة للثورة الأربعين لمجلس وزراء الخارجية، كوناكري، جمهورية غينيا، دجنبر 2013، ص 31.

48 المادة 22 من CDHRI.

49 جامعة الدول العربية، الميثاق العربي لحقوق الإنسان 22 ماي 2004، الذي دخل حيز التنفيذ في يوم 15 مارس 2008، الفقرة 32(1).

50 المرجع أعلاه الفقرة 32 (2) .

51 لجنة حقوق الإنسان، التعليق العام رقم 22 المادة 18 (الدورة 48، 1993). جمع مع التعليقات العامة و التوصيات العامة المعتمدة من طرف هيآت المعاهدات لحقوق الإنسان وثيقة الأمم المتحدة HRI/GEN/1/Rev.1 في 35 (1994).

52 المادة 7 من الإعلان الأسيوي لحقوق الإنسان.

53 مكتب المفوض السامي للأمم المتحدة في حقوق الإنسان، "الإعلان الأسيوي لحقوق الإنسان يجب أن يبقى في مستوى المعايير الدولية"، رسالة مفتوحة من اللجنة التنسيقية للإجراءات الخاصة لمجلس حقوق الإنسان حول مسودة الإعلان الأسيوي لحقوق الإنسان، 1 نونبر 2012.

54 المادة 54 من ميثاق الحقوق الأساسية للإتحاد الأوروبي.

55 المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان.

56 Handyside ضد المملكة المتحدة، 7 دجنبر 1976، الفقرة 49. المزيد من القضايا حول خطاب الكراهية كما تعاملت معه المحكمة الأوروبية يمكن أن توجد في الموقع التالي: http://www.echr.coe.int/Documents/FS_Hate_speech_ENG.pdf 49

57 التوصية رقم 6 للسياسة العامة ل ECRI حول محاربة نشر العنصرية و الخوف و المواد المفعمة بالكراهية و المعادات للسامية في الأنترنت، إعتمد يوم 15 دجنبر 2000.

58 مجلس أوروبا، اتفاقية حول الجريمة على الأنترنت، 23 نونبر 2001، الفقرات 34–31.

59 مجلس أوروبا، البروتوكول الإضافي للإتفاقية حول الجريمة على الأنترنت، المتعلق بتجريم أعمال ذات الطبيعة العنصرية و المحرضة على كراهية الأجانب المرتكبة عبر نظام الحاسوب، 28 يناير 2003 المادة 5 الفقرة 1.

60 المادة 19 (3)، الفقرة (أ) و (ب) من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية (أضيفة الكلمات بالأحرف المائلة).

61 التعليق العام رقم 34 للجنة حقوق الإنسان، أنظر الهامش الفقرة 22 .

62 خطة عمل الرباط الفقرة 14.

63 التعليق العام 34 للجنة حقوق الإنسان الهامش أعلاه.

64 المبدأ 11 http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf.

http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf 17 .

65 المبدأ 17.

66 http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf، المبدأ 22.

67 Natasha Lomas، #Gamergate Shows Tech Needs Far Better Algorithms،تكنولوجيا برامج الألعاب تحتاج للمزيد من العناية والحذر، الأزمة التكنولوجية 18 أكتوبر 2014، http://techcrunch.com/2014/10/18/gamergate-tactics/.

68 في مارس 2015 مثلا، حينت فيسبوك خطوطها التوجيهية لعامة المستخدمين وذلك لتقديم المزيد من الوضوح حول المحتويات الخاصة التي تقوم بمراقبتها، بما في ذلك المحتويات الواردة عن منظمات تعتبر «خطرة. انظر "Facebook revamps its takedown guidelines"Leo، BBC Kelion ببيسي تعيد ترتيب خطوطها التوجيهية، 15 مارس 2015 .

69 http://help.yahoo.com/l/us/yahoo/smallbusiness/bizmail/spam/spam-44.html

70 https://twitter.com/tos

71 https://support.twitter.com/entries/18311

72 https://www.youtube.com/t/community_guidelines

73 https://www.facebook.com/communitystandards

74 https://www.facebook.com/communitystandards

75 http://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/apps/hh184842(v=vs.105).aspx

76 http://www.xbox.com/en-GB/legal/codeofconduct

77 روبرت غلانسي « هل ستطلع على هذه المقالة حول البنود و الشروط؟ حقا يجب عليك فعل ذلك، « الغارديان» 24 أبريل 2014.
http://www.theguardian.com/commentisfree/2014/apr/24/terms-and-conditions-onlinesmall-print-information

78 من بين هذه المبادرات « بنود الخدمة. لم تتم قراءتها»، التي تقوم بترتيب مستوى بنود الخدمة لبعض أهم الوسطاء و التطبيقات في الانترنيت. يمكن الاطلاع على هذه المبادرة في العنوان التالي:https://tosdr.org.

79 أنظر LICRA و UEJF ضد Yahoo! Inc و Yahoo.frT.G.I. باريس 22 ماي 2000؛ أنظر أيضا Ministerio Publico Federal v. Google Brasil Internet Ltda، 17a Vara Cível São Paulo، Proc. No. 2006.61.00.018332-8 30 August 2006. 30 غشت 2006.

80 غاي برغر « المتوحشون و المراقبون» مداخلة قدمت أمام : المنتدى الدولي حول حرية التعبير و اليونسكو، باريس 26 يناير 2011 /http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/ HQ/CI/CI/pdf/Events International_Symposium_on_Freedom_of_Expression/presentations/guy_berger_ symposium_foe_26 january.pdf. أنظر أيضا لونغا مويلوا؛ "توريط الأجنبي" قراءة عن تب لتعليقات القراء حول مدونات أحد رواد المفكرين حول الكراهية وكراهية الأجانب نشرت بين ماي ويونيو." 2008 . http://contentpro.seals.ac.za/iii/cpro/DigitalItemViewPage.external?sp=1002927

81 ادريان شين، « من داخل سرية فيسبوك المضادة للإباحية حيث» أظافر الجمال» أكثر إضرارا من الرؤوس المهشمة». غواكر، فبراير 2012،، http://gawker.com/5885714/insidefacebooks-outsourced-anti-porn-and-gore-brigade-where-camel-toes-are-more-offensive-than-crushedheads

82 جيفري روزن،- http://www.newrepublic.com/article/113045/free-speech-Internet-silicon-valley-m kingrules

83 حوار مع مونيكا بيكرد، مديرة السياسة العامة للتسيير، فيسبوك، 14 يناير 2015 .

84 جورج كونستين «تفقى تقاريرك على الفيسبوك حول التعسفات، والتخويفات والتقارير الغير مرغوب فيها بشفافية باستعمال لوحة تحكم دعم جديدة وشفافة» 26 ، TechCrunch أبريل 2012
http://techcrunch.com/2012/04/26/facebook-supportdashboard

85 شيف مالك، سندرا لافيل، إلينا غريتشي و عائشة غاني "مواجهة بين داعش و تويتر و يوتيوب لنشر الدعاية المتطرفة" الغارديان، 24 شتنبر 2014.
http://www.theguardian.com/world/2014/ sep/24/isis-twitter-youtube-message-social-media-jihadi

86 غوغل تزيل مدونة لخطاب الكراهية من سنغافورة تستهدف الفليبيين " 20 ،"The Malay Mail Online يونيو 2014 .
http://www.themalaymailonline.com/tech-gadgets/article/google-removes-singapore-hate-. speech-blo - targeting-filipinos

87 دوغ غروس، تواجه تويتر ضغطا جديدا للحد من خطاب الكراهية» CNN 31 يوليوز 2013،
www.cnn. com/2013/07/30/tech/social-media/twitter-hate-speech

88 كيم غراهام، «العريضة: إضافة زر للتبليغ عن التغريدات»
Change.org، http://www.change.org/p/ twitter-add-a-report-abuse-button-to-tweets

89 – Humanitarian Policy Group الأزمة في كينيا، الأرض والتهجير والبحث عن حلول مستديمة "12 أبريل 2008"،

90 حوار مع : نانجيرا سامبولي، رئيسة مشروع يوماتي، 26 نونبر 2014

91 هيرورد هولاند، « Facebook in Myanmar: تضخيم خطاب الكراهية؟، " الجزيرة 14 يونيو 2014" – http://www.alj zeera.com/indepth/features/2014/06/facebook–myanmar–rohingya–amplifying–hatespeech–20146121128342901 44.html.

92 لماذا يوجد عنف محلي في ميانمار؟.» في BBC 03 يوليوز 2014 http://www.bbc.co.uk/news/world–asia–18395788

93 مايكل تامب «أول مزود خدمة الهاتف ب Ooredoo ،"Myanmar على الهواء،" 6 CNET، غشت 2014. /http://www.cnet.com/uk/news/myanmar–first–non–government–phone–carrier–ooredoo–goes–live

94 لماذا يوجد عنف اجتماعي في BBC 03 ، "Myanmar يوليوز 2014 http://www.bbc.co.uk/news/world–asia– 18395788

95 أندرو مارشال «تقرير خاص» معاناة الأقلية المسلمة تهدد ربيع 15 "Myanmar يونيو 2012" http://www.reuters.com/article/2012/06/15/us–myanmar–rohingya–idUSBRE85E06A20120615

96 ايريكا كينيتز «أرقام جديدة لتنامي الكراهية في بورما»، 29 ، Irrawaddy أبريل 2013، .http://www.irrawaddy. org/religion/new–numerology–of–hate–grows–in–burma.html، هل هو تضخيم لخطاب الكراهية الجديد ؟» 14 يونيو 2014. ستيفين كيريسن . « الأصول الاستعمارية لخطاب الكراهية في بورما»، مشروع الدرب» (28 Sentinel Project، أكتوبر 2013، https://thesentinelproject.org/2013/10/28/the–colonial– origins–of–hate–speech–in–burma/.،http://www.aljazeera.com/indepth/features/2014/06/ fac – book–myanmar–rohingya–amplifying–hate–speech–20146121128342901 44.html

97 تيم ماك لوفلينغ، « فايسبوك تتخذ خطوات من أجل محاربة خطاب الكراهية»، 25 ،The Myanmar Times يوليوز 2014، http://www.mmtimes.com/index.php/national–news/11114–facebook–standards–marked–for– translation. html

98 إبراهيم ساح،» بورما، تعهد الولايات المتحدة بمحاربة خطاب الكراهية» The Burma Times 04 أكتوبر 2014. .http:// burmatimes.net/burma–us–pledge–to–fight–hate–speech

99 سان يمين اونغ "ناشط من بورما على الانترنيت يناقش حملة ضد الكراهية" Irrawaddy، http:// www.irrawaddy.org/interview/hate–speech–pours–poison–heart.html

100 حوار ، 24 ،Justice Base ،Myat Ko Ko نونبر 2014

101 حوار ، 12 ، Panzagar ،Harry Myo Lin دجنبر 2014

102 حوار، Christopher Wolf، رابطة محاربة تشويه السمعة ، 13 نونبر2014

103 حوار ، Drew Boyd، مدير العمليات بمشروع الدرب لمحاربة الإبادة الجماعية، 24 أكتوبر 2014

104 حوار ، Drew Boyd، مدير العمليات بمشروع الدرب لمحاربة الإبادة الجماعية، 24 أكتوبر 2014

105 حوار، Andre Oboler المدير العام، لمعهد محاربة خطاب الكراهية على الانترنيت، Online Hate Prevention Institute، " لمعهد محاربة خطاب الكراهية على الانترنيت» 31 أكتوبر 2014

106 عمران عوام، 21 ،Birmingham City University نونبر 2014

107 تيل ماما، 2014، للمزيد من المعلومات. اطلع على: http://tellmamauk.org 69

108 فيسبوك، 2013، "الخطاب المثير للجدل والمفعم بالكراهية على فيسبوك" https://www.facebook.com/ notes/facebook–safety/controversial–harmful–and–hateful–speech–on–facebook/574430655911054

109 BBC 2012، فيسبوك تزيل صفحة عنصرية في استراليا. "http://www.bbc.co.uk/news/worldasia–19191595.

110 Toor A، 2012 «فيسبوك تواجه الانتقاد بشأن «صفحة صور السكان الأصليين». http://www. theverge. com/2012/8/8/3227329/facebook–hate–speech–aborigine–memes–australia

111 جاسينتا أوكيفي : « عريضة: الازالة الفورية للصفحة العنصرية المسماة « صور السكان الأصليين» Change. org. https://www.change.org/p/facebook–headquarters–immediately–remove–the–racist–page–call – daboriginal–memes

112 حوار، Andre Oboler المدير العام، لمعهد محاربة خطاب الكراهية على الانترنت، Online Hate Prevention Institute، 31 أكتوبر 2014.

113 للمزيد من المعلومات حول المرأة و العمل و الوسائط WAMIمتوفرة في الموقع الرسمي على http://www.womenactionmedia.org/why–wam/what–we–do/

114 معلومات إضافية حول مشروع التمييز الجنسي اليومي متوفر في الموقع الرسمي: http://www. everydaysexism.com/index.php/about

115 للحصول على لائحة 15 شركة انظر فضلا : WAMI (2013) انتصارات الحملة وتحييناتها: لقد نجحنا http://www.womenactionmedia.org/facebookaction/campaign–wins–updates!/

116 جون راينز . 2013. «عريضة: نطالب من فيسبوك إزالة صفحات الترويج للعنف الجنسي». Change. org. https://www.change.org/p/demand–facebook–remove–pages–that–promote–sexual–violence

117 غاريسينوا، S.2013. " كيف تعلمت الفيسبوك أن الاغتصاب يضر بالمقاولات" http://www.huffingtonpost.ca/ sandy– garossino/wam–facebooks–pr–disaster b 3357187.htm

118 فيسبوك 2013.» خطاب مثير للجدل ومفعم بالكراهية على الفايسبوك"، International Business Times، 7 نونبر 2014، https://www.facebook.com/notes/facebook–safety/controversial–harmful–andhateful– speech–on–facebook/574430655911054

119 نفس المرجع.

120 باربارا هيرمان « وامي و تويتير يواجهان مشكل التحرش ضد النساء على الأنترنيت» http://www. ibtimes.com/wam–twitter–tackle–problem–online–harassment–women–1720876

121 ARCE، N2014. " شراكة تويتر ووامي التى تمكن من التبليغ عن التحرشات المبنية على النوع الاجتماعي على تويتر". http://www.techtimes.com/articles/19692/20141107/twitter–wam–partnership–now–makesit– possible–to–report–gender–based–harassment–on–twitter.htm

122 كايلا ايبستين، " فرق تويتر مع مجموعات التأييد لمحاربة التحرش ضد المرأة على الانترنيت" الغارديان، 10 نونبر 2014 http://www.theguardian.com/technology/2014/nov/08/twitter–harassmentwomen–wam

123 WAMI،" و سيلة وام و تويتر للتبليغ عن التحرش http://www.womenactionmedia.org/cms/assets/uploads/2014/11/ Twitterprojectpressrelease–1.pdf

124 WAMI" وسيلة وامي وتويتر للتبليغ عن التحرش" https://womenactionmedia.wufoo.com/forms/ ztaetji1jrhv10/

125 حوار: مونيكا بيكرت وكلارا ليدن، إدارة التسيير العام، فيسبوك 14 يونيو 2015.

126 تويتر ، نحن نستمعك إليك. https://blog.twitter.com/en–gb/2013/we–hear–you

127 كيم غارهام، «عريضة المطالبة باضافة زر التبليغ عن التعسف في التغريدات» Change.org، http://www.change.org/p/ twitter–add–a–report–abuse–button–to–tweets 70

128 غوغل، «تقرير الشفافية» . http://www.google.com/transparencyreport/

129 http://www.unesco.org/new/en/global-citizenship-education

130 إعلان باريس حول MIL في الحقبة الرقمية/http://www.unesco.org/new/en/communication-andinformation
resources/news-and-in-focus-articles/in-focus-articles/2014/paris-declaration-on-mediaand-
/information-literacy-adopted

131 حركة مناهضة خطاب الكراهية «حملة إقليمية تشمل 50 بلدا خارج القارة الأوربية. على الرغم من أن لهذه الحملة أهداف مشتركة وتطور استراتيجيات مشتركة، فإن المشاريع الخاصة و المبادرات التي تنجز في كل بلد تعتبر مسؤولية المنسقين الوطنيين و تكون خاضعة لقدرات وموارد كل بلد.

132 حوار: لوا غراغتي. حركة مناهضة خطاب الكراهية، 25 نونبر 2014.

133 ميديا سمارت. « الشباب الكنديين في عالم الانترنيت وجهة نظر الأساتذة». 2012

134 حوار: ماتيو جونسون، مدير التربية و التعليم، ميديا سمارت، 15 نونبر 2014.

135 حركة مناهضة خطاب الكراهية ، حملة وسائل و معدات ، متوفر على الانترنيت :
http://nohate.ext.coe. int/Campaign-Tools-and-Materials

136 حركة محاربة خطاب الكراهية، مشروع نينجا بلا كراهية- قصة حول القطط، وحيد القرن وخطاب الكراهية متوفر على الانترنيت:
https://www.youtube.com/watch?v=kp7ww3KvccE

137 ميديا سمارت، مواجهة خطاب الكراهية على الأنترنيت على العنوان التالي:
http://mediasmarts.ca/tutorial/facing-online-hatetutorial

138 مشروع بعبارة أخرى، صندوق المعدات، متوفر على الانترنيت :
http://www.inotherwords-project.eu/sites/default/ files/Toolbox.pdf

139 ايلين دونيغان، « النقاش الثاني: « خطاب الكراهية أكثر من حرية التعبير» منتدى حركة محاربة خطاب الكراهية» في 17 اكتوبر 2013.
http://forum.nohatespeechmovement.org/discussion/6/debate-2-hate-speech-ismore-than-free-
speech/p1

140 حركة خطاب الكراهية، مجموعة التتبع، اللقاء الخامس، متوفر على الانترنيت:
http://nohate.ext.coe. int/The-Cam paign/Follow-Up-Group-of-the-Joint-Council-on-Youth2

141 https://en-gb.facebook.com/help/128548343894719

142 المادة 19: وسطاء الانترنيت: معضلة مسؤولية سؤال وجواب.
http://www.article19.org/resources.php/ resource/37243/en/internet-intermediaries:-dilemma-of-liabil -
-ty-q-and

143 أنظر مثلا دراسة Stormfront التي أنجزها ديك وستر و هوتمان (2008) المذكورة في الفصل الخامس.

144 أنظر مثلا المقالة المنجزة من طرف روبوتم (212) و"جاين اوستين روو" المذكورة في الفصل الرابع.

145 انظر سوزان بينيش، 2014 Troll Wrastling for Beginners : الوسائل المدفوعة بالمعطيات للتخفيض خطاب الكراهية؛ http://
cyber.law.harvard.edu/events/luncheon/2014/03/benesch وايتن زيكورمان،2014. سوزان بينيش حول الخطاب الخطر الخطاب المضاد
http://www.ethanzuckerman.com/ blog/2014/03/25/susan-benesch-on-dangerous-speech-and-cou -
/terspeech