

# 21 препоръки за справяне с омразата в обществото

## Определяне на проблема от гражданите

В рамките на три уикенда европейският граждански панел за справяне с омразата в обществото, съставен от 150 избрани на случаен принцип граждани от 27-те държави — членки на ЕС, обсъди как да се справим с омразата в нашето общество. Ние имаме различен произход, но споделяме общо разбиране за проблема. Панелът признава, че има различни причини и фактори, които допринасят за надигането и съществуването на омразата в нашето общество, като същевременно подчертава сложното взаимодействие на емоционалните, социалните и икономическите аспекти.

- **Конфликти и историческо наследство:** Миналите и настоящите конфликти може да водят до наследена омраза сред поколенията. В сложната история на Европа всяка проява на конфликт, война и геополитическо напрежение е допринасяла за този цикъл. Без активни усилия за обсъждане и лекуване на тези рани, стимулираната от конфликти омраза се запазва и заплашва да доведе до неспиращ цикъл на враждебност и разделение.
- **Икономическа и социална криза:** Бързите социални и културни промени действат като важни катализатори за чувството на загуба и неравностойно положение, което води до ескалиране на омразата. Тя може да е насочена към широк набор от групи и граждани, върху които се хвърля вината за икономическата и социална криза. Социалните, политическите и икономическите фактори не само водят до неравенство, но могат да бъдат и мощни двигатели за създаване на несигурност и страх.
- **Политики и отговорност:** Всички политици и публични личности имат огромна отговорност при разглеждането и справянето с омразата, но могат и самите те да подклаждат омраза чрез неподходящо третиране на етнически групи и използване на национализма, разделението и популизма за своя лична изгода. Политически и публични личности, както в рамките на ЕС, така и извън него, могат да използват реч на омразата, за да подхранват териториални амбиции и да делегитимират демокрацията. Разделенията се задълбочават, като се дава приоритет на шумните спорове пред обоснованите разговори и обсъждания, като се засилват крайните мнения и конспиративните теории.
- **Медии, невярна информация и отчетност:** Все по-разпространяващото се отношение „ние срещу тях“ и омраза към различни групи се изостря от традиционните медии и от социалните мрежи, често в преследване на печалба. Традиционните медии могат преднамерено да предоставят невярна информация и да възпроизвеждат съдържащи омраза послания. В социалните мрежи анонимността и манипулираните алгоритми играят решаваща роля при разпространението на реч на омразата и на различни форми на дискриминация. Тези мрежи служат като проводници на невярна информация и за затвърждаване на стереотипи, особено по отношение на жените и младите хора, които са обект на значителен тормоз онлайн. Това се засилва още повече поради липсата на отчетност от страна на мрежите и потребителите.

- **Стадно мислене, предразсъдъци и нетърпимост:** Основен аспект на човешката природа е желанието за принадлежност към дадена социална група или движение, за да се чувстваме „като всички останали“. Това желание може понякога да е толкова силно, че води до проява на омраза и нетърпимост, чувство на „ние срещу тях“ по отношение на „другия“. Тази вълна на недоверие и омраза засяга по-специално уязвими лица и групи на основата на етническа принадлежност, миграционен статут, религия, пол, сексуална ориентация, увреждания, семейно положение и социално-икономически фактори. Липсата на образование относно различните идентичности, култури, относно толерантността, дебатирането и комуникацията, както и липсата на надеждна онлайн информация, могат да засилят неразбирателствата, да затвърдят предразсъдъците и да доведат до омраза.

Тези причини и фактори за омраза засягат всички части на нашето общество. Ние, граждани на 27-те държави — членки на Европейския съюз, с различен произход, вярваме, че борбата с омразата в Европа и по света е приоритет. Наша обща отговорност е да предотвратяваме и реагираме на омразата във всички нейни форми на индивидуално, обществено и институционално равнище, въз основа на нашите общи ценности и основни права на ЕС: мир, свобода и равенство. Ето защо препоръчваме да се предприемат действия в различни области, за да се защитават тези основни права, да се предотвратяват дискриминацията, омразата и конфликтите, да се защитават най-уязвимите и в крайна сметка да се формира един зачитащ достойнството и справедлив ЕС за всички.

## Окончателни препоръки

Препоръките бяха групирани в пет рубрики:

- Система за реагиране при престъпления от омраза и на реч на омразата
- Ролята на медиите и политиката
- Цифров сектор и технологии
- Образование
- Участие на гражданите и социално приобщаване

## Система за реагиране при престъпления от омраза и на реч на омразата

**Препоръка 1: Една Европа, едно определение: криминализиране на речта на омразата**  
Препоръчваме Европейската комисия да създаде многообразна работна група за актуализиране и разширяване на общото определение за „незаконна реч на омразата“, за да се уреди по-добре криминализирането на нейното разпространение. В настоящото определение, прието през 2008 г., се акцентира върху расизма и ксенофобията, но се изключват други форми на омраза като например дискриминацията към хората с увреждания и дискриминацията, основана на сексуална ориентация, пол, възраст и

други. Този остарял термин се нуждае от бързо преразглеждане, за да се отразят приобщаващите ценности на съвременното ни общество.

Едно ново всеобхватно определение е от жизненоважно значение, за да може разпространението на незаконна реч на омразата да се счита за наказуемо престъпление във всички държави — членки на ЕС. С приемането му ще се гарантира, че всички форми на реч на омразата се признават и наказват по един и същи начин, и така ще се укрепи ангажиментът ни за по-приобщаващо и зачитащо достойнството общество.

Чрез включване на речта на омразата в списъка на ЕС с престъпления можем да защитаваме маргинализираните общности и да зачитаме човешкото достойнство. С тази инициатива се прави разграничение между незаконна реч на омразата и свобода на изразяване, като се гарантира, че постигаме баланс между основните права и необходимостта да се борим срещу дискриминацията и омразата.

### **Обосновка:**

Насърчава се социалното сближаване: С актуализирането на определението, за да се включат всички форми на реч на омразата, се насърчава по-приобщаващо общество, в което всеки се чувства уважаван и ценен. Така се стимулира социалното сближаване и се намаляват разделенията, причинени от неконтролирана реч на омразата.

Повишава се правната яснота: Единно определение във всички държави — членки на ЕС, премахва несъответствията и пропуските в правната защита. Тази правна яснота гарантира, че от извършителите на престъпления на реч на омразата се търси отговорност, независимо къде в ЕС се намират.

Защитават се маргинализираните общности: Разширяването на определението, за да се обхванат повече форми на дискриминация, предоставя по-добра защита за маргинализираните групи, като се намалява излагането им на враждебна и унижителна реч.

Укрепват се правата на човека: Като се криминализират всички форми на реч на омразата, ЕС засилва ангажимента си към правата и достойнството на човека, привеждайки правните рамки в съответствие със съвременните ценности за равенство и уважение.

Постига се баланс на свободите: При този подход се прави внимателно разграничение между реч на омразата и свобода на изразяване, като се гарантира, че свободата на словото се защитава, но същевременно се предотвратява реч, която подтиква към насилие, омраза или дискриминация.

Насърчават се емпатия и разбирателство: Представянето на различни гледни точки и криминализирането на речта на омразата насърчава емпатията и разбирателството между гражданите, което допринася за по-хармонично и зачитащо достойнството общество.

С изпълнението на тази препоръка ще се постигне по-справедлива и сплотена Европа, където всички хора, независимо от тяхната идентичност, могат да живеят без страх от омраза и дискриминация.

**Препоръката накратко:**

- Създаване на многообразна работна група за разработване на всеобхватно определение за „незаконна реч на омразата“, което включва всички форми на дискриминация.
- Актуализиране на остарялото определение от 2008 г., за да се включат всички видове реч на омразата.
- Признаване и наказване на речта на омразата по един и същи начин в целия ЕС.
- Определяне на разпространението на реч на омразата като престъпление във всички държави — членки на ЕС.

**Препоръка 2: Европейски протокол за ефективна реакция при уведомления за престъпления от омраза**

Препоръчваме ясна и единна процедура във всички държави — членки на ЕС, за подаване на сигнали за престъпления от омраза. Тази правна процедура следва да бъде прилагана ефективно в организации, които взаимодействат с жертви на престъпления от омраза. Предлагаме да се преразгледат всички мерки, които са били предложени по-рано и са неефективни, и да се разработи прост и ясен процес, с който на жертвите и свидетелите се дава възможност да подават сигнали безопасно за всички престъпления, включително престъпления на онлайн платформи.

На първо място, процедурата следва да гарантира безопасни условия за подаване на сигнали както от жертвите, така и от свидетелите на престъпления от омраза. С гарантирането на тяхната безопасност може да се увеличи броят на престъпленията, за които са подадени сигнали. Това включва мерки за правна и психологическа защита и, ако е необходимо, физическа защита от търсещи отмъщение лица. Процедурата може да включва също и работа с извършителите, които често може да са били жертви на омраза преди това.

На второ място, процедурата следва да включва всички участници във веригата за подаване на сигнали за престъпления, за да се намали рискът от допълнителни страдания на жертвите и задълбочаване на травмата.

И накрая, процедурата следва да бъде подкрепена с подходящ онлайн канал, проектиран за безопасно подаване на сигнали за престъпления.

**Обосновка:**

Препоръката е важна, защото с нея се спомага за избягване и/или за свеждане до минимум на допълнителните страдания на жертвите. Процедурата ще даде възможност за бърза реакция и съдействие на жертвите, както и за подкрепа и защита на свидетелите. Такава процедура ще улесни също и действията на службите, които получават сигналите. Ако тя се докаже като ефективна, обществото ще бъде насърчено по-често да реагира на престъпления и да подава сигнали за тях.

**Препоръката накратко:**

- Създаване на ясна и единна процедура във всички държави — членки на ЕС, за подаване на сигнали за престъпления от омраза.

- Преразглеждане на всички мерки, които са били предложени по-рано и са неефективни, и разработване на прост и ясен процес, с който на жертвите и свидетелите се дава възможност да подават сигнали безопасно за всички престъпления, включително престъпления на онлайн платформи.
- Въвеждане на онлайн канал за безопасно подаване на сигнали за престъпления.

### Препоръка 3: Национална служба за борба с омразата в държавите членки

Препоръчваме създаването на независима служба за борба с омразата във всяка държава членка. Нуждаем се от силна институция със законово правомощие и ефективна комуникация, която да предоставя конкретно съдействие на хората в рамките на обективна и независима система за подаване на сигнали за престъпления.

На първо място, службата ще отговаря за предоставяне в съответната си държава членка на правна и психологическа подкрепа на всяка жертва на престъпление от омраза, като работи в тясно сътрудничество с неправителствени организации (НПО) и с граждански комитет. Службата ще осигурява за жертвите платформа за безопасно ефективно подаване на сигнали за престъпления от омраза.

На второ място, службата ще работи в тясно сътрудничество с Групата на ЕС на високо равнище за борба с расизма, ксенофобията и другите форми на нетърпимост или с друга подобна, за да изпълнява мисията си и да гарантира прилагането на кодекси за поведение за предприятията, организациите и политиците. Това сътрудничество ще спомогне за създаване на ефективна и подкрепяща среда за жертвите. Освен това службата може да предоставя информация и най-добри практики на лица, които търсят съвет. Персоналът на службата следва да работи на срочен договор.

На трето място, службата ще разпространява инструменти, програми, механизми и материали на ЕС във връзка с омразата, като осигурява те да достигат до образователни и административни институции и до широката публика на национално и регионално равнище. За да осигури това, службата ще предоставя обучение за службите, които участват в първата реакция след подаване на сигнала за престъплението.

И накрая, службата ще събира данни за престъпления от омраза, за да се разработят ефективни реакции при бъдещи нужди на населението.

#### **Обосновка:**

В нашите поляризирани общества престъпленията от омраза се увеличили, което влошава благополучието на хората. За да се предотвратят престъпленията от омраза, да се реагира на тях и да се полагат грижи за жертвите, е необходимо да разполагаме с ефективни институции и механизми. Нещо повече, в основата на всяко престъпление стои мисъл или дума. За да се осигури възпитаване в уважение и повишаване на осведомеността, е необходимо да се създаде специална институция, която да предотвратява престъпленията от омраза и да подкрепя жертвите, по-специално след като такава служба просто не съществува, а е много необходима.

#### **Препоръката накратко:**

- Създаване на ефективна и подкрепяща среда за жертвите.

- Създаване във всяка държава членка на независима служба за борба с омразата.

За да изпълнява мисията си, службата ще работи в тясно сътрудничество с Групата на ЕС на високо равнище за борба с расизма, ксенофобията и другите форми на нетърпимост или с друга подобна.

#### Препоръка 4: Обучение по толерантност (Т4Т)

Препоръчваме ЕС да запознае по-добре обществеността със съществуващите курсове за обучение относно престъпленията от омраза, речта на омразата и неагресивната комуникация и да ги популяризира сред конкретни целеви групи. По принцип всички социални групи следва да бъдат по-добре образовани и да развиват умения за справяне с омразата. Ние обаче вярваме, че е особено важно да се предостави по-добро обучение за хората, които работят в обществения сектор (напр. полиция и социални работници). В крайна сметка те често са първите, с които се срещат жертвите и засегнатите лица, когато са били подложени на омраза. Изключително важно е длъжностните лица да мога да се отнасят към проблема и към човека с нужното внимание. В държавите — членки на ЕС, следва редовно да се предлага обучение за длъжностни лица, като то може да се провежда както на място, така и онлайн. Създателите на съдържание са друга важна целева група както като участници в обученията, така и като посредници за тях. Те имат сериозно влияние върху по-младите целеви групи и действат като разпространители. Хората, които работят на обществени длъжности в ЕС, следва да дават добър пример и също да провеждат обучение. С цел възможностите за обучение да станат достъпни за широките кръгове от населението, в популяризирането му може да се включат синдикални и други организации. Може също така да се прави реклама във вестници на общността. Участниците ще получават сертификат за успешно завършване на обучението, с който ще могат да доказват пред останалите придобитата компетентност за справяне с омразата.

#### Обосновка:

Пирамидата на омразата започва със стереотипите и клишетата, които имаме в съзнанието си. Те се разпространяват с речта на омразата. Затова е важно да се стигне до корена на проблема. Обученията не оказват въздействие само върху хората, които участват в тях, но и върху тези около тях. Курсовете за обучение са важно допълнение към официалните образователни програми (например в училищното или университетското образование). ЕС вече предлага многобройни оценявани високо програми и учебни материали. Те обаче трудно се откриват. За да се гарантира, че разработените програми са наистина ефективни и устойчиви и че достигат до целевата група, трябва да се рекламират по-добре. Съсредоточаването върху хората в обществения сектор също е важно, тъй като все още има твърде много случаи, когато засегнатите лица са имали негативен опит с държавните агенции.

#### Препоръката накратко:

- Популяризиране на съществуващите курсове на ЕС за обучение относно престъпленията от омраза, речта на омразата и неагресивната комуникация, като обучението се насочи по-специално към работещите в обществения сектор и създателите на съдържание.
- Предоставяне на редовно обучение на място и онлайн за длъжностни лица, за да работят с нужното внимание и ефективно по свързани с омразата въпроси.

- Ангажиране на синдикални организации и вестници на общността за повишаване на осведомеността и участието в програми за обучение.
- Издаване на сертификати на участниците в обученията, за да се докаже пред обществеността компетентността им при справяне със свързани с омразата въпроси.

#### Препоръка 5: Повишаване чрез обществена кампания на осведомеността относно омразата и съществуващите мерки и правни средства за противодействие

С цел да се повиши осведомеността и да се разяснят разпространението на омразата и опасностите от нея, препоръчваме ЕС да проведе обществена кампания (както онлайн, така и офлайн) относно опасностите от омразата, причините за нея и мерките за борба с нея. Същевременно с кампанията ще се предоставя информация за различните инициативи на ЕС за борба с омразата и за наличните канали и мерки за подкрепа на жертвите.

За да станат кампаниите с послания срещу омразата възможно най-ефективни, препоръчваме да се определят и посочат ясно целевите групи, подходът, каналите и съдържанието. За целта следва:

- кампанията да бъде насочена както към широката публика, така и към конкретни и важни групи (напр. жертви, извършители, деца);
- да се определят послания, съобразени с различните групи и с условията в отделните държави — членки на ЕС, като се използват забавни и достъпни подходи според контекста на всяка държава членка;
- да се подчертае отговорността на всички граждани на ЕС да се противопоставят на омразата, с която се сблъскват в собствения си живот, и да работят срещу нея, като им се предоставят приложими инструменти и информация за това как могат да направят това;
- да се използват както традиционни, така и нетрадиционни канали офлайн и онлайн, за да се разпространяват послания срещу омразата, които да достигнат до различни слоеве на обществото чрез по-ефективни и по-лесни за използване канали;
- да се включат традиционните и социалните медии, а също и инфлуенсъри и мнения на жертви, както при изготвянето, така и при споделянето на тези послания, за да се гарантира, че те ще бъдат по-ефективни и ще достигнат до правилния кръг от хора.

#### Обосновка:

На равнището на ЕС вече съществуват различни рамки за борба с омразата, но не е направено достатъчно за информиране на европейските граждани за тези инициативи. Повечето граждани на ЕС не са осведомени за програмите, инициативите и нормативните актове, които съществуват както на равнището на ЕС, така и на национално равнище. Репортажите, новините и дебатите, посветени на омразата, са съсредоточени предимно върху проявите на омраза и върху неправилните действия, което е важно, но създава една потискаща и необективна картина. Ето защо следва да има и положителни репортажи за справянето с омразата, както и практически предложения за това какво хората могат да направят срещу нея.

Препоръчваме кампания за повишаване на осведомеността вместо строг закон или кодекс за поведение за това какво се разрешава да говорят инфлуенсърите и професионалните медийни канали, защото такъв подход може да се възприеме като цензура и да породи съпротива и недоволство сред хората с различни възгледи и по-широката общественост. Когато акцентът се постави върху информационните кампании и повишаването на осведомеността би могло да даде възможност на гражданите да разберат значението на темата и да ги подготви да допринесат за прилагането на решения и за противодействие на омразата в собствения им живот.

#### **Подробности:**

**Целеви групи:** Важно е кампанията за повишаване на осведомеността да достигне до широки слоеве на обществото, за да се промени общественото мнение и да се гарантира, че промените в мнението и поведението са устойчиви. Това също така ще гарантира, че хората, които вече са възприели ценности, противопоставящи се на омразата, ще продължат да действат в съответствие с тях. Същевременно, за да се гарантира, че са ефективни и въздействащи, е важно кампаниите и посланията да са съобразени с различните целеви групи, като например жертви, близки, деца, родители, учители и извършители. Като се обясняват причините, които стоят зад свързани с омраза чувства, можем да помогнем на хората, които може да проявяват поведение на омраза или реч на омразата, да разберат както мотивите си, така и въздействието от техните действия. Кампаниите следва да се провеждат и на езици, различни от тези на ЕС, за да достигнат до хората, които не говорят езика на държавата, в която пребивават.

**Канали:** Необходимо е да се използват широк набор от канали за информиране на населението за това какво е забранена и вредна реч на омразата и какво поведение се насърчава, както и за различните инициативи и мерки, които вече съществуват в ЕС. Освен социалните медии, телевизионните канали и филмовите продукции, в кампанията следва да се използва широк набор от креативни, необичайни и привличащи вниманието офлайн средства, включително билбордове, различни вестници, специализирани публикации по темата (евентуално безплатни), камиони, радио, екрани в метрото/обществения транспорт, брошури, вестници, касови бонове на супермаркети (както в една австрийска кампания, насочена към насилието срещу жени) и други подобни мерки. По-конкретно може в ЕС да се разпространи безплатно филм по темата. Друг важен подход е в кампанията за повишаване на осведомеността да се ангажират инфлуенсъри, например актьори, певци и хора от медиите, за да се достигне до по-младите поколения и до други кръгове, като се използват подходящи за тях формати. Освен това при изготвянето и разпространяването на тези послания насърчаваме работата с инфлуенсъри, които също са били жертви.

**Съдържание:** За да се гарантира, че кампаниите са замислени добре, в изготвянето на съдържанието следва да се ангажират специалисти от различни сектори (реклама, психология, групи на жертви и др.), както и многообразна фокусна група, включваща различните целеви групи, до които се стреми да достигне кампанията (жертви, инфлуенсъри, млади хора и др.). Кампаниите следва да са специално пригодени за справяне с различни видове омраза, например срещу малцинствата, имигрантите, хората с увреждания, ЛГБТИК+, ромите и евреите. Те трябва да са съобразени също и със ситуацията в отделните държави от ЕС и да използват като основа съществуващи



инициативи и мерки. В тях следва също така да се поставя акцент върху положителни послания, с които се популяризира Европейски съюз без омраза и се предоставя информация за съществуващи и ефективни мерки и инициативи за борба с омразата. В националните новини следва да има също и повече репортажи за дейностите, обсъжданията и инициативите на институциите на ЕС.

**Подход:** Кампанията следва да е интригуваща и забавна, за да достигне наистина до хората и да ги промени (за разлика от начина, по който повечето граждани възприемат по-голяма част от кампаниите на ЕС). Тя следва да е съсредоточена върху по-прякото ангажиране на гражданите. Например, ЕС може да обяви публични конкурси или награди с цел включване на предложения на гражданите за креативни и ефективни подходи при провеждането на кампании. В допълнение кампанията следва да насърчава доброволчеството и гражданското участие. На доброволна основа следва да се включват различни заинтересовани страни като хора, на които е дадено право да споделят личните си истории, и големи дружества или медии. Например мениджъри биха могли да работят с уязвими социални групи и да се свържат с жертви. Трябва да се осигурят необходимите човешки и финансови ресурси за постигането на тези цели. Кампаниите може да са насочени също и към повишаване на осведомеността в спортните среди сред спортистите и публиката, като се включат клубове, медии и политици, за да се разгледа въпросът за речта на омразата. Насърчаваме използването на по-креативни, забавни и интригуващи подходи, като например може да има кампания с логото „паста срещу омразата“ с QR код, който отвежда към информация за инициативата, върху опаковките на макаронени изделия или други храни (или като вариант върху тоалетна хартия) в зависимост от най-популярните продукти във всяка държава членка.

#### **Препоръката накратко:**

- Кампанията следва да бъде насочена както към широката публика, така и към конкретни и важни групи (напр. жертви, извършители, деца), с набор от послания, съобразени с тези различни групи и с условията в отделните държави — членки на ЕС.
- С кампанията следва също така да се подчертава отговорността на всички граждани на ЕС да се противопоставят на омразата, с която се сблъскват в собствения си живот, и да работят срещу нея, като им се предоставят приложими инструменти и информация как могат да го направят.
- да се използват както традиционни, така и нетрадиционни канали офлайн и онлайн, за да се разпространяват послания срещу омразата, които да достигнат до различни слоеве на обществото чрез по-ефективни и по-лесни за използване канали;
- да се включат традиционните и социалните медии, а също и инфлуенсъри и мнения на жертви, както при изготвянето, така и при споделянето на тези послания, за да се гарантира, че те ще бъдат по-ефективни и ще достигнат до правилния кръг от хора.

#### **Препоръка 6: Рекламите в помощ на борбата с омразата**

Препоръчваме за справяне с омразата да се обмисли следната комуникационна стратегия:

- кратки текстови съобщения относно приобщаването, които да се включват по избор на телефона за всички граждани (напр. като се получават ежеседмично/ежемесечно);
- постери на автобусните спирки, с които се насърчава приобщаването;
- големи билбордове за онези, които са изморени от социалните медии, например да се използват билбордовете във връзка с изборите за ЕС за отправяне на положителни послания срещу речта на омразата;
- приложението за реклами на Google, ако го изберете, с послания за справяне с омразата;
- създаване на емотикони и мемета за послания срещу омразата;
- положителни акценти, добавени към съществуващи официални съобщения (напр. правителствени документи);
- видеоматериали за повишаване на осведомеността, излъчвани по телевизията или в кинозалоните преди прожекция на филм (като го допълват положително, когато е възможно);
- по време на спортни прояви (като Олимпийските игри или Световната купа) церемонията по откриването да се използва за широко повишаване на осведомеността, каквато беше например появата на кралицата с мечето Падингтън по време на Олимпиадата в Лондон, което беше с благотворно/затрогващо съдържание;
- на спортни прояви да се излъчват по-дълги видеоклипове със „закачка“ за участието на съответния играч в него (напр. футболист на футболни мачове);
- кампании с участието на популярни хора/инфлуенсъри (като Rommelien в Белгия) за повишаване на осведомеността по теми, свързани с омразата.

#### **Обосновка:**

Това ще доведе до:

- По-здравословна и по-безопасна среда в социалните медии, различен вид социални медии, повече междуличностни отношения.
- По-здраво, по осведомено и по-щастливо общество.
- По-добра Европа с по-малко поляризация.
- Положение, при което се избягва ескалация и нещата се поставят в перспектива.

#### **Препоръката накратко:**

- Всеобхватна комуникация по цифрови канали за групи от всички възрасти за насърчаване на емпатия, приобщаване и приемане на групите/лицата с различен произход.
- Необходими са експерти по комуникация, за да изготвят съдържанието и стратегията за различните платформи и различните целеви групи.
- Непряка/косвена комуникация, като например бутон „уважение“ подобно на емотикон с вдигнат палец.

Препоръка 7: Създаване на обща за целия ЕС платформа, съчетаваща информация, ресурси, мерки и системи за подкрепа във връзка с борбата с омразата

Препоръчваме да се създаде работеща в целия ЕС платформа, която да е лесна за преглеждане и безплатна и която да предоставя достъп до информационни материали

като например определения, статии, видеоклипове и други инициативи на организации, съсредоточени върху противодействие на омразата. Стилът и структурата на платформата следва да са лесни за използване. Тя може съответно да съдържа раздел, насочен към младите хора, с информация за проблеми, пред които те може да се изправят в ежедневието си, и с практически съвети. Акцентът следва да е върху мерките, с които се помага успешно на жертвите, и практически съвети за хора от цялото общество как могат реално да подкрепят жертвите, по-специално в ситуации от ежедневието, когато може да станат свидетели на поведение на омраза. Хората следва също така да могат да се свързват и да подкрепят други, които имат подобни проблеми. Освен това на платформата може да се съдържа определение на проблема, препоръки и подходящи материали от европейския граждански панел „Справяне с омразата в обществото“.

С цел да се гарантира ефективност, изкуствен интелект може да помага на хората да взаимодействат по-непосредствено с нея и да откриват подходящо съдържание, напр. предоставяне на насоки и препоръки за жертвите и близките и препращане към правилните канали и организации за подкрепа. Освен това на платформата може да се съдържат определени опции за потребителите да предоставят конкретна обратна информация кои ресурси са били полезни и как платформата може да се подобри още повече.

Този уебсайт следва също така да насърчава, да дава възможности и да овластява хората да мислят критично по тези въпроси, а да не бъде прекалено ограничаващ или назидателен, което може да уплаши хората. Това може да е от особено значение за извършители или за хора, които са по-склонни към реч и послания на омразата, за да се насърчава критичното мислене и придобиването на знания. Следва да се осигури подкрепа и модерирание, за да се гарантира свободата на изразяване, да се насърчават конструктивните дебати, да се упражнява контрол върху съдържанието и да се предотвратява ескалация.

Големите дружества за социални медии може да съдействат при включването на функция, с която потребителите да се насочват към платформата, за да намерят подкрепа, ако считат че определени публикации може да съдържат омраза. Може да има програми за препращане или системи за възнаграждаване, които да правят връзка с уебсайта, и те следва да са креативни и привлекателни за различни слоеве от населението.

#### **Обосновка:**

Целта на тази препоръка е да се създаде платформа, която не заменя подобни идеи, а създава база данни от полезни ресурси. Ето защо платформата следва да е взаимосвързана с други съществуващи уебсайтове, ресурси относно омразата и канали за подкрепа за жертви на омраза и за особено уязвими групи, за да стане възможно най-лесна за използване и най-полезна. Друга цел на платформата е да се повишава осведомеността и да се насърчава съзнателното ангажиране с подходящи ресурси. Макар че има множество различни инициативи, ресурси и кампании, повечето хора не знаят къде да намерят цялата тази информация и помощ. Възможност за това може да даде една централна платформа, на която хората биха могли да имат достъп до цялата информация. На уебсайта може да има също и кампания за повишаване на осведомеността.

Споделянето на платформата на мнения между отделни хора (напр. чрез чат функция) може да им помогне в реално време и в приятна домашна атмосфера да разберат

емоциите, различните преживявания и препятствията. Така би могло също да се даде възможност на жертвите да споделят преживяното и да се свържат с някого, който може да им помогне да се почувстват по-добре и по този начин да се облекчи товарът им. Едно от предизвикателствата за тази платформа е, че изпълнението ѝ може да се окаже трудно, както и да се гарантира, че структурата на уебсайта е лесна за разбиране, достъп и преглеждане от гражданите. Ще бъде трудно също така уебсайтът да се направи достатъчно интересен, за да го посещават с желание много граждани на ЕС. Освен това, макар участниците в панела да осъзнават предизвикателствата пред създаването на такъв уебсайт на всички необходими езици, вярваме, че усилието ще си струва. Ако хората могат да споделят на уебсайта лични истории като жертви, това може да го направи по-емоционално ангажиращ и ефективен. Омразата е явление, което съществуваше и преди интернет, макар че мрежата може би го задълбочи, и няма да е лесно да се преодолее само с една платформа. Панелът въпреки това счита, че платформата може да бъде ефективен начин за повишаване на осведомеността и знанията относно степента на разпространение на омразата, но също така ще подготви хората да стават по-добри и да се справят с омразата, с която се срещат както офлайн, така и онлайн.

#### **Препоръката накратко:**

- Предлагаме да се пусне в действие лесно достъпна управлявана от ЕС платформа, която да работи като единно звено за контакт за предоставяне на информация, определения на ключови понятия, данни за отрицателното въздействие на омразата, практически и подходящи ресурси, връзки към други платформи, инициативи, организации, както и общ преглед на съществуващите мерки и системи за подкрепа в отделните държави членки.
- Платформата следва да е свързана с други съществуващи на национално равнище и на равнището на ЕС мерки, платформи и уебсайтове, съсредоточени върху противодействие на омразата, за да се улеснят колкото е възможно повече потребителите да намират информацията и подкрепата, от която се нуждаят, и да не се дублират усилията.
- Уебсайтът би могъл да се използва също и като част от кампанията за повишаване на осведомеността и следва да се рекламира активно посредством социалните медии, телевизионни реклами и други канали на средствата за масово осведомяване.

## **Ролята на медиите и политиката**

### **Препоръка 8: Създаване на независим комитет, ползващ се с доверие**

Предлагаме да се създаде независим комитет, ползващ се с доверие, който да разработи кодекс за поведение на членовете на Европейския парламент и да следи за реч на омразата и за разпространяване на невярна информация. Комитетът, ползващ се с доверие, следва да се състои от мултидисциплинарни експерти (например граждани, правни експерти, психолози, социолози, НПО и политически експерти) и да бъде наблюдаван от гражданите. За гарантиране на широко представителство гражданите се избират на случаен принцип, като се прилагат критерии за засилване на

представителството на уязвимите групи от обществото. След като бъде създаден, комитетът ще обсъжда и взема решения за кодекса на поведение, който ще се прилага за публични служители и органи. Кодексът за поведение подлежи на корекции. Комитетът, ползващ се с доверие, използва кодекса за поведение, за да събира данни, да наблюдава прилагането и да разработва допълнителни насоки относно идентифицирането и справянето с речта на омразата. Също така комитетът, ползващ се с доверие, има официално звено за контакт с другите граждани на ЕС за подаване на сигнали за нарушения и реч на омразата от политици. Членовете ще се редуват, за да се гарантира плурализъм в рамките на комитета. С цел запазване на почтеността, комитетът, ползващ се с доверие, ще прилага строги правила за присъединяване към него, за да се предотвратяват конфликти на интереси на членовете му.

#### **Обосновка:**

Комитет, ползващ се с доверие, който да наблюдава, проследява и разработва прилагането на кодекс за поведение срещу реч на омразата, е необходим, за да се защитават хората и общностите от вредните последици от речта на омразата, по-специално от страна на публични служители и органи. Като разработи всеобхватен кодекс за поведение въз основа на приноса на правни експерти, психолози, социолози, граждани и други, този комитет може да определи ясни насоки и очаквания за поведение. Такъв комитет, ползващ се с доверие, е жизненоважен за възстановяване на доверието в институциите и избраните представители и за неговото насърчаване. С прилагането и наблюдението на един кодекс за поведение за заслужаващо доверие поведение се осигурява по-голяма прозрачност. Комитетът действа независимо, прозрачно и се наблюдава от гражданите, с което се повишава неговата легитимност. За да бъде ефективен, той трябва да има добре структуриран мултидисциплинарен екип, в който са представени различни гледни точки и уязвими групи.

#### **Препоръката накратко:**

- Създаване на независим комитет, ползващ се с доверие, който да разработи и прилага кодекс за поведение за публични служители на ЕС, за да се преодолеят речта на омразата и разпространяването на невярна информация.
- Комитетът ще включва мултидисциплинарни експерти и избрани на случаен принцип граждани, като се гарантира представителство на уязвимите групи.
- Той ще наблюдава изпълнението на кодекса за поведение, ще събира данни и ще обработва сигналите за реч на омразата, използвана от политици.

С наблюдението от гражданите и с редуването на членовете ще се запазва почтеността, прозрачността и легитимността на комитета.

#### **Препоръка 9: Надеждност, факти и прозрачност: проверка и изясняване на финансирането на информацията**

Препоръчваме от медиите да се изисква да си сътрудничат с независими организация за проверка на фактите, да бъдат прозрачни по отношение на своите източници на финансиране, да насърчават гражданите да проверяват информацията, която получават, и да ограничават политическото влияние върху медийната аудитория, чрез:

- създаване на стриктни протоколи за проверка и удостоверяване на информацията за отделни лица, асоциации и дружества, които действат с търговска цел и/или които използват публични средства (напр. да се разкрива правният им статут);
- независими медии за по-добро разнообразие на източниците, публикуване на финансирането на проучванията за сертифициране и на бенефициерите от разпространението на информацията;
- организиране на кампании за повишаване на осведомеността на гражданите за това колко е важно информацията да се проверява;
- ограничаване на броя на медиите, които дадено лице или дружество може да притежава (радио, телевизия, социални платформи, вестници и др.);
- за обществеността трябва да има лесно достъпен инструмент като „черната кутия“ (Black Box)\*, който да бъде задължителен за лица или дружества, които действат с търговска цел или се финансират от трета страна; в случай на умишлено разпространяване на фалшиви новини/реч на омразата тези хора или дружества ще бъдат санкционирани в зависимост от глобалния им оборот;

#### **Обосновка:**

Разпространяването на невярна информация подхранва разделението и омразата в нашето общество. Като се гарантира, че информацията се проверява от независими органи и като се финансират независимите медии, можем да намалим неразбирателствата и манипулирането. Прозрачността на източниците на финансиране за медии, които извличат полза от разпространението на информацията, укрепва доверието на обществеността в медиите. Освен това насърчаването на гражданите да проявяват по-голямо любопитство и да бъдат по-критични по отношение на информацията, която получават, е от съществено значение за едно по-информирано и по-устойчиво на натиск общество, изправено пред невярна информация. С тези подходи се помага за насърчаване на по-обединено общество и гарантиране на плурализъм на мненията в медийното пространство.

*\* „Black Box“ срещу Mediapart във Франция: прозрачност на източниците, процес на проверка, методика на изследване, контекст и ограничения, собственост на медиите и финансиране на медиите.*

#### **Препоръката накратко:**

- Включване на цялата необходима информация за прозрачност на медиите
- Подкрепа за финансиране на независими медии за насърчаване на медийния плурализъм
- Ограничаване на концентрацията на собствеността на медиите

#### **Препоръка 10: Европа се среща с теб: медии с възможност за участие на гражданите**

Препоръчваме разширяване на участието на гражданите за легитимиране на медийното съдържание и насърчаване на споделена култура на взаимност и уважение, с която се изкоренява омразата. Такова участие ще се основава на три взаимно допълващи се канала, а именно:

1. Медии с възможност за участие, в които гражданите допринасят за редакционния избор. Тази система ще бъде на базата на съществуващи мрежи и дружества,

както публични, така и частни, които ще бъдат стимулирани чрез нови средства да публикуват информация с високо качество. Местните канали ще бъдат особено ценени като най-близки до гражданите, а също и гражданските панели на местно и национално равнище, за да се разберат техните приоритети в тези области;

2. Форум за дебати под формата на канал на социална медия с ангажиращо и удобно за ползване приложение, защитен с правила за прозрачност;
3. Основано на сътрудничество онлайн хранилище за качествени новини и дискусии, с което на гражданите да се даде възможност да изградят споделена история за образование на младите и напредък по основни теми за бъдещето на ЕС.

Тази система ще представя ценностите на ЕС срещу речта на омразата, определени преди това в обща харта. Орган с функции на омбудсман и комитет по етика ще филтрират съдържанието, за да се гарантира, че то е в съответствие с тези ценности; трябва да се обмисли и възможността за използване на ИИ. И накрая, прилагането на системата ще се наблюдава от специално избран комитет от граждани, които ще гарантират, че редакционният избор не се налага от икономически или идеологически интереси.

#### **Обосновка:**

Тази препоръка е важна, защото гражданите се включват пряко и така се легитимират самите институции на ЕС чрез пряка демокрация. С нея на гражданите ще се даде възможност да намират информация за всичко, което искат, и без да им се оказва политическо влияние, например да се съгласяват с националното си правителство. Специално внимание се обръща на младите хора, тъй като тази медийна система се разглежда също и като средство за комуникация, което е по-близо до тях, отколкото традиционните телевизионни канали. По подобен начин могат да се включат и децата чрез специално подготвено за тях съдържание като образователни курсове или игри в зависимост от възрастта им. Считаме, че тази система е важна за пълното изкореняване на дезинформацията и речта на омразата, тъй като това ще бъде медийна платформа, на която няма послания на омраза. Знаем, че има риск хората да не използват тази система, и затова ще трябва да се погрижим да я направим привлекателна и ангажираща, като инвестираме достатъчно средства в нея.

#### **Препоръката накратко:**

- Разширяване на участието на гражданите за справяне с речта на омразата с помощта на медиите.
- Подход в три точки: медии, канал на социални медии и основано на сътрудничество онлайн хранилище.

Наблюдение и филтриране с многостранен подход: служба на омбудсман, комитет по етика и граждански комитет за наблюдение.

## **Цифров сектор и технологии**

### **Препоръка 11: Да спускаме балона: насърчаване на разнообразни гледни точки относно социалните медии**

За борба с радикализацията онлайн препоръчваме на платформите на социалните медии да бъде възложено да разнообразяват показваното на потребителите съдържание. Алгоритмите често създават ехо камери, прокарват тенденциозно

съдържание и насочват потребителите към твърде ограничени като обхват гледни точки. Ако алгоритмите се настроят да представят по-широк набор от гледни точки, можем да предотвратим надделяването само на една перспектива и да насърчаваме по-балансирано разбиране на темите.

Как? С предложеното от нас решение се гарантира, че когато потребителите разглеждат екстремистко съдържание, алгоритъмът впоследствие ще покаже такова с противоположни гледни точки. Този подход ще насърчава потребителите да виждат по-разнообразни и широкообхватни послания, с което реално ще се спукат информационните балони, в които са се изолирали.

С тази стратегия не само се намалява рискът от радикализация, но и се насърчава критично мислене и емпатия, като на потребителите се представят разнородни мнения. Въвеждането на тази промяна ще направи социалните медии пространство за получаване на повече и по-балансирана информация, с което ще се допринесе за по-здравословна онлайн среда за всички.

#### **Обосновка:**

Повишаване на критичното мислене: Представянето на потребителите на различни гледни точки стимулира критичното мислене и насърчава хората да оценяват информацията по-задълбочено, с което се намалява склонността към приемане на радикални идеологии.

Намаляване на поляризацията: Чрез разбиране на ехо камерите с този подход може да се намали поляризацията в обществото и така да се насърчат диалогът и разбирателството между различните групи.

Информирана аудитория: С по-балансирана „информационна диета“ се гарантира, че аудиторията е по-добре информирана по различни въпроси, което води до по-голямо разнообразие при дискусиите и по-добре обмислено вземане на решения.

Подобряване на психичното здраве: Поемането на разнообразно съдържание може да намали тревожността и стреса, свързани с поемането на повтаряща се и потенциално „възпалителна“ информация.

Укрепване на демократичността: Общество, пред което се представят различни гледни точки, е по-добре подготвено за участие в демократичните процеси, с което се насърчава по-здрава и по-устойчива на натиск демокрация.

С изпълнението на тази препоръка социалните медии ще станат платформа за образование и конструктивен дискурс, което в крайна сметка води до по-информирано, сплотено и емпатично общество.

#### **Препоръката накратко:**

- Разнообразяване на съдържанието: Да се възложи на социалните медии да настроят алгоритмите да представят по-широк набор от гледни точки, с което да се противодейства на ехо камерите и тенденциозното съдържание.
- Балансиране на гледните точки: Да се гарантира, че разглеждането на екстремистко съдържание ще задейства алгоритъма да показва противоположни гледни точки, с което ще се насърчава не толкова крайно разбиране.
- Намаляване на радикализацията: С тази стратегия се намалява рискът от радикализация, като на потребителите се представят разнородни мнения, с което се насърчава критично мислене и емпатия.



По-здравословна онлайн среда: Въвеждането на тази промяна ще създаде за всички онлайн пространство, което е с повече и по-балансирана информация, а също и по-здравословно.

#### Препоръка 12: Мерки по отношение на анонимността онлайн за справяне с омразата

Препоръчваме анонимността онлайн да се регламентира така, че съответните органи да могат по-добре да проследяват, разследват и търсят отговорност извършителите, които използват реч на омразата.

За целта препоръчваме:

- ЕС и държавите членки да налагат прилагането на съществуващите и бъдещите разпоредби и законодателство;
- да се създаде система за удостоверяване на самоличността на равнището на всяка държава членка, в която чрез управляван от правителството портал да се събира минималната необходима информация за идентифициране на едно лице; това следва постепенно да се хармонизира на равнището на държавите — членки на ЕС;
- изискване най-големите платформи на социалните медии да си сътрудничат по-добре с европейските и националните органи при прилагането на съществуващо и бъдещо законодателство и при използването на системата за удостоверяване на самоличността;
- повишаване на осведомеността на онлайн потребителите за техните отговорности при публикуване на съдържание, като се въведе нова европейска харта за поведение, която да се прилага в най-големите платформи на социалните медии, както и в публични субекти, училища и общностни групи.

#### Обосновка:

Тази препоръка е важна, тъй като има драматично увеличаване на речта на омразата, особено онлайн. Регламентирането на анонимността ще направи по-лесно идентифицирането и търсенето на отговорност от извършителите, които използват реч на омразата онлайн.

Независимо от казаното, анонимността трябва да се защитава въз основа на настоящото разбиране за свобода на словото, като се гарантира свободен обмен на възгледи и мнения онлайн.

#### Препоръката накратко:

- Отчетността онлайн да стане действителна.
- Нормативната уредба и законодателството да станат по-ефективни.
- Да се въведе европейска система за удостоверяване на самоличността.
- Да се повишава осведомеността за последиците от речта на омразата.

#### Препоръка 13: „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“

Препоръчваме въвеждането на „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“ за гарантиране на безопасна интернет навигация за деца на възраст над 8 години. Тя ще се предлага също

и като адаптирана версия за по-големи възрастови групи. С тази карта децата ще придобиват уменията, които са им необходими за самостоятелна и безопасна навигация в интернет и за справяне със свързано с омраза съдържание онлайн. В обучителен курс, провеждан от организации на гражданското общество в училищата, децата ще научават по подходящ за възрастта им начин, наред с другото:

- Как мога да разпознавам и реагирам на свързано с омраза съдържание?
- За какво трябва да внимавам, за да избягвам (неволно) разпространяване от самия мен на свързано с омраза съдържание?
- Към кого мога да се обърна, ако стана жертва на омраза?
- Къде са границите на неприкосновеността на личния живот?

Обучението следва да бъде забавно и подходящо за възрастта. Обучителите (организации на гражданското общество, НПО и др.) следва да се подкрепят с подходящо и необходимо финансиране от ЕС и държавите членки. Те следва също така да бъдат снабдени с общи стандарти по отношение на терминологията. След преминаване на обучението децата ще получат „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“. В популяризирането и въвеждането на картата на национално равнище следва да се включат родителите и учителите (като се взема предвид доброволният характер), а на равнището на ЕС популяризирането на „картата на ЕС за безопасно сърфиране следва да бъде задължително за всички държави членки. Допълнително следва да се проучи дали достъпът до определено съдържание в интернет може да се свърже с получаването на „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“. Деца, които са получили „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“, следва също така да имат възможност за работа в мрежа онлайн с други деца от целия ЕС.

#### **Обосновка:**

Считаме, че идеята е добра, защото особено по-малките деца ще бъдат горди да имат „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“ (подобно на свидетелство за управление на велосипед). Картата ще улесни и родителите, които често не притежават необходимите умения да подготвят децата си за безопасно ползване на интернет. Те могат също така да поставят определени условия за получаване на картата (напр. достъп до конкретна онлайн игра). Последно, но не и по-важност, въвеждането на „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“ гарантира лесен межкултурен обмен между децата в Европа, с което на свой ред се насърчава толерантност и емпатия.

#### **Препоръката накратко:**

- Въвеждане на „Карта на ЕС за безопасно сърфиране“ за деца на възраст над 8 години с обучителни курсове за безопасността в интернет и работата със свързано с омраза съдържание, провеждани от организации на гражданското общество.
- Осигуряване на финансиране от ЕС и общи стандарти за учителите, като за популяризирането на картата се включат родителите и учителите.
- Връчване на картата след завършване на обучението, като евентуално се свърже с достъп до определено онлайн съдържание.
- Стимулиране на межкултурния обмен и работата в мрежа на деца в целия ЕС, с което се насърчава толерантност и емпатия.

## Препоръка 14: Модериране чрез изкуствен интелект (ИИ): защита на социалните медии от реч на омразата

Препоръчваме разработването на инструмент с ИИ за откриване на незаконна реч на омразата на платформите на социалните медии, като се гарантира съблюдаване на стандартите на ЕС. Инструментът ще функционира по следния начин:

Откриване и маркиране:

- откриване на реч на омразата въз основа на определението на ЕС за незаконна реч на омразата;
- маркиране с флаг на публикации като потенциална реч на омразата и информизиране на създателя им;
- маркираните с флаг публикации се преглеждат в рамките на 24 часа от модератор, който е човек;
- публикации, които попадат в категорията свобода на словото, се освобождават;
- публикации, които съдържат незаконна реч на омразата, се препращат към органите за наказателно преследване и след това се заличават.

Откриване преди публикуване:

- речта на омразата се открива, преди съдържанието да стане видимо в реално време;
- създателите на съдържание се предупреждават, ако изглежда, че публикациите им съдържат незаконна реч на омразата;
- дава им се възможност да редактират съдържанието или въпреки това да го публикуват;
- ако бъде публикувано, съдържанието остава маркирано, докато бъде прегледано от човек, с предупреждение за законността и последствията от публикуване на реч на омразата.

Задължителното въвеждане на този инструмент в социалните медии в ЕС ще повиши безопасността онлайн, ще защити маргинализираните общности и ще гарантира спазване на разпоредбите относно речта на омразата, като се насърчава цифрова среда с по-голямо зачитане на достойнството.

### **Обосновка:**

**Повишена защита:** С този инструмент с ИИ се осигурява солидна защита за маргинализираните групи, като речта на омразата се открива и смекчава преди да може да причини вреда. С бързото идентифициране и премахване на незаконно съдържание създаваме по-безопасна онлайн среда.

**Ефикасност и точност:** Съчетаването на откриване с ИИ и преглед от човек гарантира висока степен на точност при идентифицирането на реч на омразата и същевременно спазване на свободата на словото. С процеса на преглед в рамките на 24 часа се постига баланс между бързина и внимателно отношение, за да се сведе до минимум разпространението на вредно съдържание.

**Отчетност:** Като се уведомяват създателите на съдържание за потенциална реч на омразата и за правните последствия, с инструмента се стимулира отчетност и

осведоменост. Потребителите се учат какво представлява незаконна реч на омразата, с което се насърчава по-внимателно и зачитащо достойнството общуване.

Превантивни мерки: Откриването преди публикуване дава възможност на потребителите да преразгледат потенциално вредно съдържание преди то да стане достъпно в реално време. С този проактивен подход се спомага за предотвратяване на разпространението на реч на омразата, като се намалява необходимостта от наказателни действия и се насърчава култура на уважение.

Съблюдаване на правото: Като се гарантира платформите на социалните медии да спазват законодателството на ЕС, се създава единен стандарт в цифровото пространство. Тази хармонизация опростява прилагането и укрепването на правната рамка срещу речта на омразата онлайн.

Положителна социална промяна: С прилагането на този инструмент се насърчава по-приобщаващо и зачитащо достойнството общество. Като се намалява разпространението на реч на омразата, насърчаваме различни мнения и гледни точки, с което засилваме социалното сближаване и взаимното разбиране.

Като цяло този инструмент с ИИ представлява важна стъпка към по-безопасна и зачитаща достойнството онлайн среда, при която цифровото взаимодействие се привежда в съответствие с ценностите за приобщаване и достойнство.

#### **Препоръката накратко:**

- Разработване на инструмент, с който се открива незаконна реч на омразата в платформите на социалните медии и който включва следните функции:
- Откриване и маркиране на потенциална реч на омразата съгласно стандартите на ЕС, информиране на създателите на съдържание и извършване на преглед от човек. Незаконното съдържание се заличава и се подава сигнал за него; свободното слово се освобождава за публикуване.
- Преглеждане на съдържанието преди публикуване, уведомяване на създателите за потенциално незаконна реч на омразата и даване на възможност за преразглеждане. Маркираното съдържание се преглежда с правно предупреждение.

## Образование

### Препоръка 15: Разпространяване на култура на дебат в училищата на базата на поуките от гражданските панели

Препоръчваме по време на часовете в училищата да се организират мини дебати под формата на „мини граждански панел“. Най-ефективният начин за ангажиране на децата в дебатирание (без да се създава „граждански клас“) е инициативата да се организира в безопасна среда с подкрепата на образователната общност: например инспектори, помощници и учители. Например организирането на дебат относно храната в училищния стол, като се обърне внимание на практиките на различните религии, е начин за започване на дискусии по конкретни теми, които засягат децата ежедневно, и като се използва експертният опит на хората в училище като персонала на столовата и готвачите. Хора от различни среди, които не са тясно свързани с образователния сектор (напр.

полицията), също биха могли да бъдат включени в процеса на обясняване на своята работа на децата. По отношение на темите, които да присъстват в тези дебати, следва да се допитваме директно до децата кои теми биха искали да разберат по-добре. Децата могат да обсъждат всяка тема, стига да е пригодена за тяхното ниво и да е подходяща. Ефективен начин за споделяне на опита и културата на дебатирание в целия Европейски съюз може да бъде побратимяването на училища. Например по време на обмен пратеници на училищата, които са участвали в даден дебат, може да пътуват и да споделят своя опит и виждания с пратеници на други училища от европейски държави. „Резултатите“ от тези дебати може да попълнят гражданската платформа за деца.

#### **Обосновка:**

Младите хора са по-непредубедени и способни да приемат различни гледни точки, което е изключително важен аспект на борбата с омразата. Ето защо децата трябва да бъдат осведомени за гражданската култура и гражданското участие докато са в училище (от 6 до 16 години). Тези организирани в училищата „панели“ следва да бъдат обучителен инструмент за деца. Културата на участие и развитите умения по време на дебатите може да са полезни през целия живот. Програмите за побратимяване на училища може да бъдат ефективни, защото с тях не се променят изцяло образователните програми на държавите членки, а се изпълнява съвместна инициатива, чиято цел е повишаване на критичното мислене и разбирателството сред европейските деца.

#### **Препоръката накратко:**

- Младите хора са по-непредубедени и способни да приемат различни гледни точки
- Децата следва да експериментират с култура на гражданско участие и дебатирание в училище (от 6 до 16 години).

Побратимяването на училища може да е подходящо за споделяне на опит на европейско равнище и за обмен/разбиране на други култури и начин на мислене.

#### **Препоръка 16: Укрепване на социалните и емоционалните умения на децата и младежите с цел предотвратяване на омразата**

Настояваме за въвеждане на краткосрочни и средносрочни мерки за укрепване на емоционалните и социалните умения на децата. За целта препоръчваме подобряване на учебната среда в училищата и предлагане на дейности като театър, изкуство, неагресивна комуникация, както и гражданско образование в училищата и в дейностите около тях, за да се преподава критично мислене, емпатия и емоционални умения. В краткосрочен план настояваме да има повече и по-добри изследвания относно въздействието на предложените от нас дейности за предотвратяване на омразата. В краткосрочен и средносрочен план изискваме да се промени фокусът на приоритетите на програми като ЕРАЗЪМ+, „Права и ценности“ или финансирани от структурните фондове на ЕС програми, за да се подкрепят тези дейности за предотвратяване на омразата в училищата и средата около тях. Европейската комисия следва да действа проактивно при набелязването на тези приоритети и да ги разгласява широко (напр. като отправя препоръки към държавите членки и обявява покани за представяне на проекти), а също и да си сътрудничи с ЮНЕСКО и Съвета на Европа за синхронизиране със съответните им програми. След това училищата, учителите и местните участници биха могли да използват тези средства за разгръщане на дейностите. С цел повишаване на

социалното приобщаване дейностите следва да бъдат безплатни за всички. След период от около 5 години искаме да се направи подходяща оценка, за да се коригира фокусът и да се вземе решение дали мерките са оказали въздействие. Това може да доведе до повишаване на капацитета на ЕС за предотвратяване на омразата в училищата.

#### **Обосновка:**

В настоящата образователна система въпросите за емоционалните и социалните умения не се вземат достатъчно сериозно предвид. Училищата също са място, на което се наблюдава омраза. Децата не се подготвят добре да станат възрастни, които осъзнават своите емоции. Училищата са място, където всички деца ходят и могат да се научат как да живеят заедно. Създаването на добра атмосфера за учене е най-добрият начин за предотвратяване на омразата. Оpozнаването на себе си и на другите дава възможност за по-добро критично и самокритично мислене и за повече толерантност. Дейности като театър, танци, неагресивна комуникация са добри начини за придобиване на такива умения.

#### **Препоръката накратко:**

Едно от решенията за предотвратяване на омразата в обществото е да се подобрява учебната среда в училищата и да се предлагат дейности като театър, изкуство, неагресивна комуникация и гражданско образование в училищата и в средата около тях.

Това ще даде възможност на децата да научат и да развият емоционалните и социалните си умения за по-добро взаимно разбиране и следователно за по-малко омраза в обществото.

#### **Препоръка 17: Образование за всяко поколение и за всяка нация в областта на неагресивната комуникация**

Препоръчваме: в краткосрочен план да се изготвят насоки за неагресивна комуникация (вдъхновени от документи като наръчника *From Hate Speech to Non-Violent Communication („От реч на омразата към неагресивна комуникация“)*), пригодени за образователни материали за младежи и възрастни;

- в средносрочен план държавите членки да подготвят курсове по неагресивна комуникация в допълнение към обезщетенията за безработица за възрастни;
- в средносрочен план държавите членки да подготвят образователни материали за служителите;
- в краткосрочен план ЕС да създаде в медийното съдържание видеоклипове относно трите понятия (ТОЛЕРАНТНОСТ — ДОБРОТА — ПРОШКА);
- в средносрочен план училищата да предложат образователни възможности за родители относно неагресивната комуникация (напр. в училищата);
- в средносрочен и дългосрочен план ЕС да приеме имплицитно адаптиране на текстове (напр. обучения и изпити): неагресивната комуникация следва да залегне по подразбиране в езика ни;
- в дългосрочен план държавите членки да направят методиката на неагресивната комуникация част от процесите за реинтеграция на затворници.

### **Обосновка:**

Комуникацията е един от най-важните начини да бъдеш разбран в живота, но никой не ни учи на това. Ако учим на това умение, ще има много по-малко конфликти и спорове между хората. Осъзнаване на собствените чувства, самоанализ и съчувствие към другите. Ако това се прилага, в Европа ще има много по-малко омраза. В момента сме във върховата точка на омразата, след което следва да има понижаване. По-добрата комуникация води до по-добро сътрудничество, което ще доведе до по-единна Европа.

### **Препоръката накратко:**

- Следните ключови понятия: ТОЛЕРАНТНОСТ — ДОБРОТА — ПРОШКА да се представят на членовете на обществото чрез преки и непреки образователни действия.
- Да се разпространяват знания и практики за неагресивна комуникация за всички възрастови групи в обществото — от младежи до възрастни, включително и родителите.
- Да се използват съществуващите насоки на ООН и да се пригледят за образователни материали.
- ЕС да изготви безплатни образователни материали за възрастни (както за работна, така и за образователна среда).
- Да се създаде медийно съдържание за повишаване на осведомеността, с което този метод да се популяризира широко;
- Неагресивният стил на комуникация да стане част от официалната комуникация като начин за общуване с гражданите.

## **Участие на гражданите и социално приобщаване**

**Препоръка 18:** Създаване на европейски граждански панели за млади хора (на възраст 16—25 години) за справяне с омразата в обществото

За европейските граждански панели за млади хора следва да се прилага процес на избор на случаен принцип, както при настоящите европейски граждански панели, тъй като това води до представителство на разнородни групи. Панелите следва да обхващат теми, свързани с предизвикателствата и възможностите, пред които се изправят младите хора (напр. тормоз, толерантност, уважение, стереотипи и социално приобщаване). В панелите следва като експерти да се използват млади хора, за да се задълбочава разбирането на въпроси от решаващо значение и да се чуе мнението им на равнището на ЕС. За младежкия панел може например като „експерти“ и „ресурси“ да действат млади хора, които участват в сдружения за борба с дискриминацията и за интеграция на мигрантите. Тези панели следва да се популяризират на платформата за гражданско участие (която трябва да се обмисли отново, да се направи по-интерактивна, „по-привлекателна“ и да се популяризира по-добре).

### **Обосновка:**

Младите хора често не се интересуват от политика и гласуват все по-малко. Техните политически представители (както на национално, така и на европейско равнище) се избират от по-възрастни хора. Участието в европейски граждански панел като нашия

може да бъде интересен инструмент за насърчаване на по-трайна ангажираност, за да се запознаят с политическите дебати, да са наясно с дейността на Европейския съюз и да проявят интерес към нея. Европейското равнище е от решаващо значение, защото в много държави членки виждането за Европейския съюз е сведено до „Брюксел решава“. Брюксел се възприема като „големият шеф, който налага много правила“. Експериментирането с граждански панел може да даде възможност на младите хора да се почувстват по-близки с Европа и другите млади европейци. Младите хора са сред основните жертви на омраза и поради това е жизненоважно да се постави акцент върху тях.

#### **Препоръката накратко:**

Препоръчваме създаването на панели по въпроси на борбата с омразата, специално предназначени за млади хора и обхващащи цяла Европа.

Целта е двойна: да се преодолее недоверието на младите хора към политиците и да се разглеждат младите хора като част от решението на различни проблеми.

#### **Препоръка 19: Развиване на доброволчески граждански служби за възрастни в местните общности**

Времето за участие в тези доброволчески дейности следва да се осигури например, като се дава платен отпуск от работа, предназначен конкретно за гражданско участие. Същевременно трябва да вземем предвид самостоятелно заетите лица. Икономическите ползи биха могли да са сериозни мотивиращи фактори за увеличаване на гражданското участие сред различни категории хора (напр. намаляване на данъците). И накрая, значението на местните инициативи следва да се насърчава на равнището на ЕС: ЕС може да стимулира и подкрепя тези местни инициативи в цяла Европа, като се предоставя опит и финансова помощ. Продължителността на тази доброволна служба ще бъде по-кратка отколкото програмата по Еразъм за служители и самостоятелно заети лица (например една седмица).

#### **Обосновка:**

Местното равнище е много важно за борбата с омразата и местните общности са ценна подкрепа за социалното сближаване. Доброволчеството в сдружения, които насърчават например интеграцията, следва да е достъпно за всички възрасти. Европейският съюз може да подкрепя тези инициативи за борба с омразата на местно равнище и да дава възможност за обмен на опит между различни местни участници.

#### **Препоръката накратко:**

- Доброволната гражданска служба следва да е достъпна за всички, независимо от икономическото или професионалното положение.
- Дружествата трябва да осигуряват възможност на своите служители да участват в тези доброволчески европейски схеми (с подкрепа от Европа).
- Доброволчеството и придобитите умения следва да бъдат ценени.

#### **Препоръка 20: Помощ за възвръщане на смисъла на живота**

Препоръчваме ЕС да насърчава създаването на общностни пространства за подкрепа на маргинализирани лица. Това съдействие може да е насочено по различни направления в зависимост от нуждите на всеки. Препоръчваме на хората да се дава възможност да



намерят работа като форма на лична независимост и стабилност, като същевременно се предоставя конкретна подкрепа за групите, за които е по-трудно да получат достъп до пазара на труда, като например хора с увреждания, бежанци, бездомни хора, малтретирани и др. Конкретната помощ в тези случаи може да е изготвяне на заявления за работа, интервюта, възможност за грижи за личната хигиена и получаване на подходящи дрехи за работа.

Може да има публично финансиране за този вид водени от общността инициативи, като същевременно се мобилизират вече съществуващи в общността мрежи за солидарност и доброволчески инициативи, така че финансовата инвестиция да може да е устойчива за публичните бюджети. Следва да има ангажимент за запазване на дългосрочните условия за финансиране на центровете.

Тези инициативи за солидарност и подкрепа следва да обхващат едновременно два вида нужди: от една страна, да се предоставя специализирано съдействие на конкретни групи, които може да имат специални нужди, и от друга страна, да остават отворени за различни маргинализирани групи, без да се създава класация на приоритети или предпочитания, което може да доведе до допълнителна омраза и дискриминация.

В тези центрове може да се намери конкретно и непосредствено съдействие според личния случай, с подкрепата на подходящо обучени доброволци и/или специалисти, които могат да насочват хората към места, където могат да получат конкретно съдействие. Съдействие може да се оказва не само на хора от маргинализирани групи, но и на всеки, попаднал при обстоятелства или ситуации в живота, за които може да е необходима подкрепа.

В тези общностни центрове може да има също и семинари, дейности, межкултурен обмен, прояви и чествания, с които да се помага за създаване на чувство на общност и за преодоляване на бариерите на дискриминация. На тези места следва да се създават човешки отношения, т.е. хората да се чувстват добре дошли и спокойни.

Между центъра, който ще предоставя помощ, и получателя, който след известно време трябва да постигне уговорените резултати, следва да има взаимна ангажираност. За разрешаването на някои специални случаи може да е необходимо повече време, като се прави оценка от експерти за всеки отделен случай.

### **Обосновка:**

Това е важно, защото хората ще получават голямо облекчение, като посещават тези общностни центрове. Те ще са новаторски, ще предлагат надежда и ще вдъхновяват. Така ще се подобри психичното здраве, ще се помага на хората с проблеми у дома, би могло да се осигури покрив за всички хора в несигурно положение, за което може да се помогне с такова решение, да упражняват основните си права, за да водят достоен живот, и ще се помага на хората да намерят смисъл в живота. Това е важно, защото хората могат да си влияят един на друг, да изграждат отношения и да разбират проблемите на другите. Хората няма да се чувстват стигматизирани или да им се лепят етикети. Трябва отново да станем човешки същества (не само да ускоряваме технологиите за сметка на човечността). Хората имат нужда от възможности, а с тази препоръка се създават възможности за работа.

С препоръката може да се насърчи едно по-приобщаващо, справедливо, равноправно, съдържателно и емпатично общество, в което всеки може да участва равностойно и в

което не приемаме за нормално проблеми като например бедност и бездомничество, защото те пораждат омраза.

С тази препоръка на обществото може да се помогне на най-близко до гражданите равнище. По отношение на въздействието трябва да осигурим глобален отговор на глобалните въпроси. Въздействието ще се види в малки мащаби преди да се разрасне. Съществуват рискове, ако социалните работници не са подготвени за работата и ако идеята не е разработена добре. Други възможни рискове са от финансов, езиков и свързан с интеграцията характер.

#### **Препоръката накратко:**

- ЕС следва да насърчава създаването на общностни пространства за подкрепа на маргинализирани групи.
- Съдействието следва да е съобразено с нуждите на всеки, с подкрепата на подходящо обучени доброволци и/или специалисти, с взаимна ангажираност между центъра и получателя относно уговорените резултати и срокове, с възможно удължаване при специални случаи.
- Следва да има ангажимент за дългосрочно публично финансиране, като същевременно се мобилизират вече съществуващи мрежи за солидарност и доброволчески инициативи.

#### **Препоръка 21: В търсене на хората: справяне със социалното неравенство, за да се води борба с омразата в ЕС**

Социалното неравенство, както е подчертано в определението на проблема, е един от ключовите фактори/причини за омразата в нашето общество. Независимо от неговото значение, институциите на ЕС и държавите членки не разглеждат този проблем по подходящ начин, като подценяват необходимостта от всеобхватно финансиране от ЕС изследване за идентифициране на и справяне с връзките между социалното неравенство и омразата.

Разбирането на тези връзки е от съществено значение за разработването на ефективни политики и мерки. Без солидни емпирични факти, основани на качествени и количествени данни, усилията за справяне със социалното неравенство може да бъдат насочени в неправилна посока или да бъдат неефективни. Ангажирането на социални организации в събирането на данни гарантира, че тези данни отразяват действителното положение на най-силно засегнатите от неравенството, с което се предоставя по-точна и подходяща база за изследване с подход от долу нагоре. Непрекъснатото публикуване на тези констатации ще осигури информация и ще направи по-точни полаганите усилия. Резултатите от проучванията може да се включат в кампании за повишаване на осведомеността.

#### **Обосновка:**

Разработването на насоки и кампании въз основа на подробно изследване дава възможност за целенасочени действия, при които се вземат предвид специфичните начини, по които социалното неравенство поражда омраза. С този стратегически подход може значително да се намали социалното напрежение и да се насърчи социалното сближаване, както и да се даде възможност за системна промяна.

Събирането на данни относно въздействието на положителните мерки и непрекъснатото публикуване на констатациите насърчава прозрачността и отчетността. С този процес не само се осигурява информация за създателите на политики и заинтересованите страни, но се изгражда и обществено доверие и се насърчават съвместните усилия за преодоляване на социалното неравенство.

Установяването на стандарти за проверени и достоверни данни и на хармонизирана методика, като се включват както лични мнения, така и количествени и качествени данни, гарантира надеждността и всеобхватността на изследването.

Справянето със социалното неравенство чрез всеобхватно изследване и събиране на данни е от решаващо значение за смекчаване на омразата и насърчаване на по-сплотено общество в ЕС. С този подход се осигурява необходимото разбиране и инструменти за разработване на ефективни политики и мерки, с което в крайна сметка да се допринесе за по-равнопоставена и хармонична социална среда.

**Препоръката накратко:**

- Институциите на ЕС и държавите членки не се справят в достатъчна степен със социалното неравенство (като фактор и причина за омразата), така че трябва да се направят повече изследвания, за да се осигури идентифициране и справяне с връзките между социалното неравенство и омразата.
- Да се осъществи всеобхватно финансирано от ЕС изследване на връзката между социалното неравенство и омразата, като в събирането на данни се включат разнородни заинтересовани страни. Да се използват констатациите за разработване на целенасочени политики и кампании за повишаване на осведомеността за насърчаване на социалното сближаване.
- Да се ангажират НПО, държавите членки и научноизследователски институти в обширно събиране на данни с помощта на качествени и количествени методи.
- Да се гарантира непрекъснато публикуване на констатациите.