

## 21 preporuka za suzbijanje mržnje u društvu

### Definicija problema koju predlažu građani i građanke

Mi, europski panel građana i građanki o suzbijanju mržnje u društvu, sastavljen od 150 nasumično odabranih građana i građanki iz 27 država članica EU-a, tri smo vikenda raspravljali o tome kako se nositi s mržnjom u našem društvu. Naša su iskustva različita, ali imamo jednako poimanje tog problema. Ovaj panel svjestan je da mržnju u našem društvu izazivaju i perpetuiraju razni faktori i da na to utječe niz međusobno isprepletenih emocionalnih, društvenih i ekonomskih aspekata.

- **Sukobi i povijesno nasljeđe:** povijesni i aktualni sukobi mogu generacijama potpirivati mržnju. Svaki sukob, rat i geopolitička napetost u složenoj povijesti Europe bili su dio tog nesretnog ciklusa. Takve traume moramo osvijestiti i zaliječiti. Ne možemo dopustiti da mržnja koja niče iz sukoba unosi razdor i održava neprijateljstva.
- **Ekonomska i socijalna kriza:** nagle društvene i kulturne promjene produbljuju osjećaje gubitka i nepravde, a u takvim uvjetima mržnja lakše eskalira. Njezine mete mogu biti najrazličitije skupine i pojedinci, koje se krivi za ekonomsku i socijalnu krizu. Društveni, politički i ekonomski faktori nisu uzrok samo nejednakosti: mogu i uvelike olakšati širenje nesigurnosti i straha.
- **Politika i odgovornost:** političari i javne osobe imaju veliku odgovornost za suzbijanje mržnje. S druge strane, ako se okomljuju na određene etničke manjine, okorištavaju na podjelama i populizmu ili crpe utjecaj iz nacionalizma, tad su odgovorni za njezino širenje. Političke i javne osobe iz i izvan EU-a mogu pokušati govorom mržnje potaknuti teritorijalne pretenzije i delegitimirati demokraciju. Kad se prednost daje glasnim argumentima, a ne konstruktivnom diskursu i promišljanju, produbljuju se podjele i hrane ekstremna mišljenja i teorije zavjere.
- **Mediji, dezinformacije i odgovornost:** Sve prisutniji sentiment „nas protiv njih” i mržnju prema različitim skupinama tradicionalni mediji i društvene mreže često potpaljuju radi jeftine zarade. Tradicionalni mediji mogu namjerno dezinformirati javnost i reciklirati poruke pune mržnje. Na društvenim mrežama širenje govora mržnje i diskriminacije olakšavaju anonimnost i izmanipulirani algoritmi. One služe kao kanali za širenje dezinformacija i perpetuiranje stereotipa, posebno protiv žena i mladih, koji su često žrtve uznemiravanja na internetu. Tim je gore što ne postoje nikakve posljedice po te mreže i one koji se njima za to služe.
- **Mentalitet stada, predrasude i netolerancija:** Potreba za pripadanjem određenoj društvenoj skupini i osjećajem da smo „poput svih ostalih” dio je ljudske prirode. Ta želja katkad može biti tako snažna da iz nje proizide mržnja i netolerancija, odnosno sentiment „nas protiv njih” u odnosu prema tim „drugima”. Ta dinamika nepovjerenja i mržnje posebno pogađa pojedince i skupine koji su u ranjivom položaju zbog svoje etničke pripadnosti, migracijskog statusa, vjeroispovijesti, roda, seksualne orijentacije, invaliditeta, obiteljskog statusa i socioekonomskih faktora. Nedostatak obrazovanja o različitim identitetima, kulturama, toleranciji, vođenju rasprava i komunikaciji, kao i nepouzdanost informacija na internetu može produbiti nesporazume, perpetuirati predrasude i u konačnici biti izvor mržnje.

Ti uzroci i pokretači mržnje utječu na sve aspekte našeg društva. Mi, građani i građanke 27 država članica Europske unije iz različitih okruženja, smatramo da borba protiv mržnje u Europi i u cijelom svijetu mora biti prioritet. Naša je zajednička odgovornost spriječiti i reagirati na sve oblike mržnje na individualnoj, društvenoj i institucijskoj razini u skladu s našim zajedničkim vrijednostima i temeljnim pravima EU-a, a to su mir, sloboda i jednakost. Stoga preporučujemo da se poduzmu mjere na više „frontova” kako bi se zaštitila ta temeljna prava, sprečavali diskriminacija, mržnja i sukobi, zaštitile najranjivije skupine i u konačnici stvorio EU u kojem su svima zajamčeni poštovanje i pravednost.

## Konačne preporuke

Preporuke koje se navode u nastavku podijeljene su u pet kategorija:

- sustav za reagiranje na zločine iz mržnje i govor mržnje
- uloga medija i politike
- digitalna tehnologija
- obrazovanje
- sudjelovanje građana i socijalna uključenost.

## Sustav za reagiranje na zločine iz mržnje i govor mržnje

### 1. preporuka: Jedna Europa, jedna definicija: kriminalizacija govora mržnje

Preporučujemo da Europska komisija osnuje raznoliku radnu skupinu koja bi ažurirala i proširila zajedničku definiciju „nezakonitog govora mržnje”, čime bi se u konačnici bolje kriminaliziralo njegovo širenje. Postojeća definicija, koja je donesena 2008., odnosi se na rasizam i ksenofobiju, ali ne uključuje druge oblike mržnje, npr. diskriminaciju i socijalne predrasude prema osobama s invaliditetom ni diskriminaciju na temelju seksualne orijentacije, roda, dobi i drugih faktora. Taj zastarjeli termin potrebno je hitno revidirati kako bi se uzele u obzir uključive vrijednosti našeg suvremenog društva.

Zahvaljujući novoj i sveobuhvatnoj definiciji širenje nezakonitog govora mržnje postalo bi kazneno djelo, čije bi se počinitelje moglo kazneno goniti u svim državama članicama EU-a. Prilagodбом definicije zajamčit će se ujednačeno prepoznavanje i kažnjavanje svih oblika govora mržnje, što će ojačati naš angažman za uključivije društvo koje se temelji na poštovanju.

Kad bi se govor mržnje uvrstio na popis kaznenih djela u EU-u, bolje bi se zaštitile marginalizirane zajednice i očuvalo ljudsko dostojanstvo. Kako bi se postigla ravnoteža između temeljnih prava i potrebe za borbom protiv diskriminacije i mržnje, u ovoj se inicijativi nezakoniti govor mržnje razlikuje od slobode izražavanja.

### Obrazloženje:

Promiče se socijalna kohezija: ažuriranjem definicije tako da obuhvati sve oblike govora mržnje potiče se uključivo društvo u kojem se svatko osjeća poštovano i cijenjeno. Time se promiče socijalna kohezija i smanjuju podjele uzrokovane nekontroliranim govorom mržnje.

Povećava se pravna jasnoća: jedinstvena definicija na razini svih država članica EU-a zajamčit će uklanjanje se nedosljednosti i nedostataka u pravnoj zaštiti. Tako će osobe koje šire govor mržnje odgovarati za svoja kaznena djela, bez obzira na to gdje se nalaze u EU-u.

Štite se marginalizirane zajednice: proširena definicija, kojom će se obuhvatiti više oblika diskriminacije, zajamčit će bolju zaštitu marginaliziranih skupina, čime se smanjuje njihova izloženost štetnom i ponižavajućem jeziku.

Osnažuju se ljudska prava: kriminalizacijom svih oblika govora mržnje EU povećava poštovanje i uvažavanje ljudskih prava i dostojanstva te usklađuje svoje pravne okvire sa suvremenim vrijednostima jednakosti i poštovanja.

Uravnotežuju se slobode: u navedenom se pristupu pomno razlikuju govor mržnje i sloboda izražavanja čime se, s jedne strane, osigurava zaštita slobode govora, a s druge strane sprečava govor kojim se potiče nasilje, mržnja ili diskriminacija.

Potiče se empatija i razumijevanje: kada su ljudi izloženi različitim perspektivama, a govor mržnje je kriminaliziran, potiču se empatija i razumijevanje među građanima, čime se doprinosi skladnijem društvu, koje počiva na uzajamnom poštovanju.

Provedba ove preporuke rezultirat će pravednijom i povezanijom Europom u kojoj svi pojedinci, bez obzira na identitet, mogu živjeti bez straha od mržnje i diskriminacije.

#### **Sažetak preporuke:**

- osnovati raznoliku radnu skupinu za sastavljanje sveobuhvatne definicije „nezakonitog govora mržnje” koja će uključivati sve oblike diskriminacije
- ažurirati zastarjelu definiciju iz 2008. kako bi se obuhvatile sve vrste govora mržnje
- ujednačeno prepoznavati i kažnjavati govor mržnje u cijelom EU-u
- u svim državama članicama EU-a uvesti kazneno djelo širenja nezakonitog govora mržnje.

## **2. preporuka: Europski protokol za djelotvoran odgovor na prijave zločina iz mržnje**

Preporučujemo da se u svim državama članicama EU-a uvede jasan i ujednačen postupak za prijavljivanje zločina iz mržnje. Taj bi se pravni postupak trebao djelotvorno provoditi u organizacijama koje rade sa žrtvama zločina iz mržnje. Predlažemo da se revidiraju sve prethodno predložene i nedjelotvorne mjere i utvrdi jednostavan postupak kako bi žrtve i svjedoci imali sigurne uvjete za prijavljivanje svih kaznenih djela, uključujući kaznena djela na internetskim platformama.

Kao prvo, taj bi postupak trebao i žrtvama i svjedocima zločina iz mržnje zajamčiti sigurne uvjete za podnošenje prijave. Kada bi im bila zajamčena sigurnost, to bi moglo doprinijeti prijavljivanju zločina, a to uključuje mjere pravne i psihološke zaštite te, prema potrebi, fizičku zaštitu od pojedinaca koji traže osvetu. Postupak bi mogao uključivati i rad s počiniteljima, koji su često i sami bili žrtve mržnje.

Drugo, trebao bi uključivati sve sudionike u lancu prijavljivanja kaznenih djela kako bi se smanjio rizik od sekundarne viktimizacije i pogoršanja traume.

Naposljetku, postupak bi trebalo popratiti otvaranjem odgovarajućeg internetskog kanala za sigurno prijavljivanje kaznenih djela.

#### **Obrazloženje:**

Ova je preporuka važna jer doprinosi izbjegavanju i/ili smanjenju sekundarne viktimizacije žrtava. Postupak će žrtvama omogućiti brzu reakciju i dobivanje pomoći, a svjedocima će pružiti podršku i zaštitu. Nadalje, olakšat će rad službama koje zaprimaju prijave. Ako se pokaže djelotvornim, to će potaknuti društvo da češće reagira na kaznena djela i prijavljuje ih.

#### **Sažetak preporuke:**

- uspostava jasnog i ujednačenog postupka za prijavljivanje zločina iz mržnje u svim državama članicama EU-a
- revizija svih prethodno predloženih i nedjelotvornih mjera i razvoj jednostavnog postupka kako bi se žrtvama i svjedocima omogućilo sigurno prijavljivanje svih kaznenih djela, uključujući kaznena djela na internetskim platformama
- uvođenje internetskog kanala za sigurno prijavljivanje kaznenih djela.

### **3. preporuka: Nacionalni ured za suzbijanje mržnje u državama članicama**

Preporučujemo osnivanje neovisnog ureda za suzbijanje mržnje u svakoj državi članici. Potrebna nam je snažna institucija s pravnim ovlastima i djelotvornom komunikacijom koja u okviru objektivnog i neovisnog sustava za prijavljivanje kaznenih djela ljudima pruža konkretnu pomoć.

Prvo, ured će biti odgovoran za pružanje pravne i psihološke potpore svakoj žrtvi zločina iz mržnje u njezinoj državi članici i blisko će surađivati s nevladinim organizacijama i građanskim odborom. Osigurat će platformu za sigurno i djelotvorno prijavljivanje zločina iz mržnje za žrtve.

Drugo, ured će blisko surađivati sa Skupinom EU-a na visokoj razini za suzbijanje govora mržnje i zločina iz mržnje ili sličnim tijelima kako bi ispunio svoju zadaću i zajamčio provedbu kodeksa ponašanja za poduzeća, organizacije i političare. Ta će suradnja doprinijeti stvaranju okruženja u kojem se žrtvama pruža djelotvorna potpora. Nadalje, ured bi pojedincima koji traže savjete mogao pružati informacije i najbolje primjere iz prakse. Osoblje ureda trebalo bi raditi na mandatnoj osnovi.

Treće, ured će obrazovnim i administrativnim ustanovama te široj javnosti na nacionalnoj i regionalnoj razini distribuirati alate, programe, mehanizme i materijale EU-a o suzbijanju mržnje. U tu svrhu provest će osposobljavanje za službe koje prve reagiraju nakon prijavljivanja.

Naposljetku, prikupljat će podatke o zločinima iz mržnje kako bi osmislio djelotvorne odgovore na buduće potrebe stanovništva.

#### **Obrazloženje:**

U svojim polariziranim društvima bilježimo povećanje broja zločina iz mržnje, što pogoršava dobrobit ljudi. Kako bi se spriječili zločini iz mržnje, reagiralo na njih i pružila pomoć žrtvama, potrebno je uspostaviti djelotvorne institucije i mehanizme. Nadalje, svako kaznenog djelo započinje mišlju ili riječju. Kako bi se zajamčilo educiranje i informiranje javnosti o poštovanju,

potrebno je osnovati posebnu instituciju koja će sprečavati zločine iz mržnje i pružati potporu žrtvama, osobito jer takav ured još uvijek ne postoji, a prijeko je potreban.

**Sažetak preporuke:**

- stvoriti okruženje u kojem se žrtvama pruža djelotvorna potpora
- osnovati neovisni ured za borbu protiv mržnje u svakoj državi članici.

Ured će blisko surađivati sa Skupinom EU-a na visokoj razini za suzbijanje govora mržnje i zločina iz mržnje ili sličnim tijelom kako bi ispunio svoju zadaću.

**4. preporuka: Osposobljavanje za toleranciju (T4T)**

Preporučujemo da EU bolje promiče postojeće tečajeve o zločinima iz mržnje, govoru mržnje i nenasilnoj komunikaciji, posebno među određenim ciljnim skupinama. Sve bi društvene skupine u načelu trebale biti bolje educirane i razviti vještine za suzbijanje mržnje. Međutim, smatramo da je posebno važno provesti bolje osposobljavanje za osobe koje rade u javnom sektoru (npr. policijski službenici ili socijalni radnici). U konačnici, žrtve i pogođene osobe često prvo komuniciraju s njima nakon što dožive govor mržnje. Posebno je važno da državni službenici budu senzibilizirani prema tom problemu i pogođenom pojedincu. U državama članicama EU-a trebalo bi biti redovito dostupno osposobljavanje za državne službenike, koje se može provoditi uživo ili na internetu. Kreatori sadržaja još su jedna važna ciljna skupina kao sudionici, ali i kao ambasadori tih tečajeva. Oni imaju velik utjecaj na mlađe ciljne skupine i svojim djelovanjem omogućuju da se osviještenost dijeli. Osobe na javnim funkcijama u EU-u trebale bi pružati dobar primjer i također provoditi osposobljavanje. Kako bi osposobljavanje bilo dostupno široj populaciji, sindikati ili druge organizacije mogli bi se uključiti u njegovo promicanje. Mogu se objavljivati i oglasi u lokalnim novinama. Polaznici bi dobili potvrdu o uspješno završenom osposobljavanju kojom mogu dokazati stečenu kompetenciju za rješavanje pitanja povezanih s govorom mržnje.

**Obrazloženje:**

Na dnu piramide mržnje nalaze se stereotipi i predrasude u našim glavama, koje govor mržnje podržava i hrani. Zato je važno doprijeti do srži problema. Osposobljavanje ne utječe samo na polaznike nego i na ljude u njihovoj okolini, a služe i kao važan dodatak formalnim obrazovnim programima (u školama ili na sveučilištima). EU već nudi brojne provjereno uspješne programe i materijale za osposobljavanje. Međutim, nije ih lako pronaći. Kako bi postojeći programi bili uistinu djelotvorni i održivi te doprli do onih kojima su potrebni, nužno ih je bolje oglašavati. Važno je uključiti i nadležne iz javnog sektora jer se još uvijek prečesto događa da žrtve govora mržnje doživljavaju negativna iskustva s vladinim agencijama.

**Sažetak preporuke:**

- promicati postojeće tečajeve EU-a o zločinima iz mržnje, govoru mržnje i nenasilnoj komunikaciji posebno namijenjene djelatnicima u javnom sektoru i kreatorima sadržaja
- provoditi redovite tečajeve državnim službenicima uživo ili na internetu, kako bi obzirno i djelotvorno postupali u situacijama povezanim s mržnjom
- uključiti sindikate i lokalne novine kako bi se povećala informiranost i poticalo sudjelovanje u tečajevima
- izdavati potvrde sudionicima kako bi javno dokazali svoju kompetenciju za rješavanje pitanja povezana s mržnjom.

## 5. preporuka: Informiranje javnosti o mržnji, postojećim mjerama i postupcima za njezino suzbijanje putem javne kampanje

Preporučujemo da EU provede javnu kampanju o raširenosti i opasnostima mržnje, njezinim uzrocima i mjerama za njezino suzbijanje (na internetu i izvan njega). Kampanja bi istodobno informirala javnost i o raznim inicijativama EU-a za suzbijanje mržnje te o dostupnim kanalima potpore i mjerama za žrtve.

Kako bi kampanje s porukama protiv mržnje bile što djelotvornije, preporučujemo da se jasno definiraju i odrede njezine ciljne skupine, pristup, kanali i sadržaj. Potrebno je:

- kampanju usmjeriti na širu javnost te na posebne i važne skupine (npr. žrtve, počinitelje i djecu)
- osmisliti poruke prilagođene tim različitim skupinama i kontekstu različitih država članica EU-a u obliku jednostavnih i dostupnih pristupa prilagođenih kontekstu svake države članice
- naglasiti odgovornost svih građana EU-a da se suprotstave mržnji koju sami dožive i da se bore protiv nje i pružiti im praktične materijale i informacije o tome kako to mogu učiniti
- koristiti tradicionalne i nekonvencionalne komunikacijske kanale na internetu i izvan njega za širenje poruka protiv mržnje kako bi se djelotvornim i korisnički prilagođenim kanalima doprlo do različitih slojeva društva
- tradicionalne i društvene medije te utjecajne osobe i glasove žrtava uključiti u osmišljavanje i dijeljenje tih poruka kako bi bile djelotvornije i doprle do pravih ljudi.

### Obrazloženje:

Iako već postoje različiti okviri za borbu protiv mržnje na razini EU-a, europski građani nisu dovoljno informirani o tim inicijativama. Većina građana EU-a ne zna koji programi, inicijative i propisi postoje na razini EU-a i na nacionalnoj razini. Izvješća, vijesti i rasprave o mržnji uglavnom se svode na slučajeve mržnje i ističu ono što ne valja. To je s jedne strane važno, ali odaje dojam deprimiranosti i pristranosti. Stoga su potrebna i pozitivna izvješća o tome kako se mržnja suzbija te praktični prijedlozi što ljudi mogu učiniti za njezino suzbijanje.

Preporučujemo provedbu informativne kampanje umjesto donošenja strogog zakona ili kodeksa ponašanja o tome što utjecajne osobe i profesionalni medijski kanali smiju reći jer bi se takav pristup mogao doživjeti kao cenzura te izazvati reakciju i nezadovoljstvo među ljudima s različitim pogledima i u široj javnosti. Kad bismo se usredotočili na informiranje i jačanje svijesti, time bismo građanima mogli omogućiti da shvate važnost ove teme i pružiti im alate za provedbu rješenja te borbu protiv mržnje u njihovu životu.

### Specifikacije:

**Ciljne skupine:** važno je da informativna kampanja dopre do širokih slojeva društva, u konačnici promijeni mišljenje javnosti i omogući održivost promjene mišljenja i ponašanja. Na taj će način i ljudi koji već imaju usađene vrijednosti koje se protive mržnji nastaviti djelovati u skladu s njima. Kako bi te kampanje i njihove poruke bile djelotvorne i učinkovite, ujedno ih je važno prilagoditi različitim ciljnim skupinama, kao što su žrtve, partneri, djeca, roditelji, učitelji i počinitelji. Kada bismo objasnili razloge zbog kojih nastaje osjećaj mržnje, mogli bismo ljudima koji izražavaju mržnju govorom ili ponašanjem pomoći da razumiju vlastite motive i utjecaj vlastitih postupaka. Kampanje bi trebalo provoditi i na jezicima koji nisu službeni jezici EU-a kako bi se doprlo do osoba koje nisu govornici jezika države u kojoj borave.

**Kanali:** trebalo bi koristiti različite kanale za educiranje stanovništva o tome što čini zabranjen i štetan govor mržnje, kakvi se oblici ponašanja potiču te o različitim inicijativama i mjerama koje već postoje u EU-u. Osim društvenim medijima, televizijskim kanalima i filmovima, kampanja bi se trebala služiti raznovrsnim kreativnim, neuobičajenim i privlačnim izvanmrežnim sredstvima koja uključuju plakate, razne novine, specijalizirane publikacije o toj temi (potencijalno besplatno), kamione, radio, zaslone u podzemnoj željeznici / javnom prijevozu, letke u supermarketu, račune za kupnju (kao što je to slučaj u austrijskoj kampanji za suzbijanje nasilja nad ženama) i slične mjere. Na razini EU-a mogao bi se emitirati i besplatan film o toj temi. Nadalje, važno je u informativne kampanje uključiti utjecajne osobe kao što su glumci, pjevači i medijske osobe kako bi se doprlo do mlađih generacija i druge publike preko formata koji su im primjereni. Osim toga, za sastavljanje i širenje tih poruka potičemo suradnju s utjecajnim osobama koje su i same bile žrtve.

**Sadržaj:** kako bi kampanje bile dobro osmišljene, sadržaj bi trebali osmišljavati stručnjaci iz različitih sektora (oglašavanje, psihologija, grupe za potporu žrtvama itd.) i fokusna skupina koja se sastoji od različitih ciljnih skupina do kojih kampanja nastoji doprijeti (žrtve, utjecajne osobe, mlađe osobe itd.). Kampanje bi trebale biti prilagođene suzbijanju različitih vrsta mržnje, kao što su mržnja prema manjinama, imigrantima, osobama s invaliditetom, LGBTQI+ osobama, Romima i Židovima. Nadalje, potrebno ih je prilagoditi situaciji u određenoj državi članici EU-a i temeljiti ih na postojećim inicijativama i mjerama. Kampanje bi se trebale usredotočiti na pozitivne poruke kojima se promiče EU bez mržnje i informira o postojećim i djelotvornim mjerama i inicijativama protiv mržnje. U nacionalnim vijestima trebalo bi više izvješćivati o aktivnostima, raspravama i inicijativama institucija EU-a.

**Pristup:** kampanja bi trebala biti privlačna i duhovita kako bi zaista doprla do ljudi i promijenila ih (za razliku od toga kako građani inače percipiraju kampanje EU-a). Jednako tako, trebala bi izravnije uključivati građane. Na primjer, EU bi mogao pokrenuti javne natječaje ili nagrade kako bi građani davali prijedloge o kreativnim i djelotvornim pristupima kampanjama. Osim toga, kampanja bi trebala poticati volontiranje i građanski angažman. Potrebno je na dobrovoljnoj osnovi uključiti različite dionike, primjerice osobe koje žele iznijeti svoju priču te velika poduzeća ili medije. Na primjer, voditelji bi mogli surađivati s ranjivim društvenim skupinama i povezivati žrtve. Potrebno je osigurati ljudske i financijske resurse kako bi se ti ciljevi postigli. Kako bi se riješio problem govora mržnje, kampanje bi se uključivanjem klubova, medija i političara mogle usredotočiti i na informiranje u sportu među sportašima i publikom. Potičemo upotrebu kreativnijih, smješnijih i privlačnijih pristupa. Na primjer, kampanja bi mogla imati logotip „tjesteninom protiv mržnje” s QR kodom koji bi na ambalaži tjestenine ili drugih prehrambenih proizvoda (ili na toaletnom papiru), ovisno o najpopularnijim proizvodima u svakoj državi članici, vodio do informacija o inicijativi.

#### **Sažetak preporuke:**

- usmjeriti kampanju na širu javnost te na konkretne i važne skupine (npr. žrtve, počinitelje i djecu) nizom poruka prilagođenih tim skupinama i kontekstu različitih država članica EU-a
- kampanja bi također trebala naglasiti odgovornost svih građana EU-a da se suprotstave mržnji koju sami dožive i da se bore protiv nje i pružiti im praktične materijale i informacije o tome kako to mogu učiniti

- koristiti tradicionalne i nekonvencionalne komunikacijske kanale na internetu i izvan njega za širenje poruka protiv mržnje kako bi se djelotvornim i korisnički prilagođenim kanalima doprlo do različitih slojeva društva
- tradicionalne i društvene medije te utjecajne osobe i glasove žrtava uključiti u osmišljavanje i dijeljenje tih poruka kako bi bile djelotvornije i doprle do pravih ljudi.

## 6. preporuka: Oglasi pomažu u borbi protiv mržnje

Preporučujemo da se razmotri sljedeća komunikacijska strategija za suzbijanje mržnje:

- kratke telefonske tekstne poruke o uključivosti za sve građane koje se mogu uključiti (npr. koje se primaju tjedno/mjesečno)
- plakati na autobusnim stajalištima kojima se promiče uključivost
- veliki reklamni panoi za osobe kojima su dosadili društveni mediji, npr. pozitivne poruke protiv govora mržnje na predizbornim plakatima tijekom izbora u EU-u
- Googleovi oglasi o suzbijanju mržnje ako ih odlučite uključiti
- izrada *emojija* i *memova* za poruke protiv mržnje
- pozitivne napomene na postojećim službenim porukama (kao što su vladini dokumenti)
- informativni videozapisi koji se prikazuju na televiziji ili u kinima prije početka projekcije filma (po mogućnosti s pozitivnim naglaskom)
- informiranje na otvaranju sportskih događaja (kao što su Olimpijske igre ili Svjetsko prvenstvo u nogometu), npr. kraljica Elizabeta II. s medvjedićem Paddingtonom na Olimpijskim igrama u Londonu, što je bilo pozitivno i dirljivo
- dulji videozapisi za prikazivanje na sportskim događanjima, u kojem će sudjelovati relevantan igrač (npr. nogometaš na nogometnim utakmicama) kako bi se ljudi „zakačili“ na sadržaj
- kampanje s popularnim/utjecajnim osobama (kao što je Pommelien u Belgiji) za informiranje o temama mržnje.

### Obrazloženje:

To će rezultirati:

- zdravijim i sigurnijim okruženjem društvenih medija, odnosno drugačijim društvenim medijima s većom razinom međuljudskih odnosa
- zdravijim, informiranijim i sretnijim društvom
- boljom i manje podijeljenom Europom
- situacijom u kojoj se izbjegava eskalacija, a stvari promatraju s ispravnog gledišta.

### Sažetak preporuke:

- sveobuhvatna komunikacija za sve dobne skupine na digitalnim kanalima radi promicanja empatije, uključivosti i prihvaćanja drugačijih skupina/pojedinaца
- komunikacijski stručnjaci trebaju osmisлити sadržaj i strategiju za različite platforme i ciljne skupine
- neizravno/implicitno komuniciranje kao što je gumb „poštovanje“ sličan *emojiju* s podignutim palcem.

## 7. preporuka: Stvaranje objedinjene platforme na razini EU-a s informacijama, resursima, mjerama i sustavima potpore u vezi s mržnjom



Preporučujemo stvaranje besplatne i lako pretražive platforme kojom će upravljati EU i na kojoj će se moći pristupiti informativnim materijalima, kao što su definicije, članci, videozapisi i druge inicijative organizacija usmjereni na suzbijanje mržnje. Stil i struktura platforme trebali bi biti prilagođeni korisnicima. Na primjer, mogla bi sadržavati odjeljak za mlade s informacijama o problemima s kojima bi se oni mogli susresti u svakodnevnom životu te s praktičnim savjetima. Posebno bi trebala sadržavati mjere koje su uspješno pomogle žrtvama te praktične savjete za osobe iz svih aspekata društva o tome kako mogu djelotvorno podržati žrtve, posebno u svakodnevnim situacijama u kojima bi mogli svjedočiti mržnji. Ljudi bi također trebali imati mogućnost povezivanja i pružanja potpore osobama koje se doživljavaju slične probleme. Nadalje, platforma bi mogla sadržavati definiciju problema, preporuke i sve relevantne materijale europskog panela građana i građanki o suzbijanju mržnje u društvu.

Kako bi se zajamčila djelotvornost platforme, može se upotrijebiti umjetna inteligencija za prirodno komuniciranje s njom i pronalaženje relevantnog sadržaja. Na primjer, može pružiti smjernice i preporuke za suradnike te ih upućivati na prave kanale i organizacije za potporu. Osim toga, platforma bi mogla sadržavati određene opcije za povratne informacije korisnika o tome koji su resursi bili korisni i kako bi se platforma mogla dodatno poboljšati.

Štoviše, ta bi platforma trebala poticati, omogućiti i ohrabriti ljude da kritički razmišljaju o navedenim pitanjima. Drugim riječima, ne bi smjela biti previše ograničavajuća ili odavati dojam samouvjerenosti jer bi se time postigao suprotni učinak. To bi moglo biti osobito važno za počinitelje ili osobe koje lakše prakticiraju govor i poruke mržnje, kako bi se potaknulo njihovo kritičko razmišljanje i prikupljanje znanja. Trebalo bi zajamčiti podršku i moderiranje kako bi se zajamčila sloboda izražavanja, omogućile konstruktivne rasprave i kontrola sadržaja te spriječila eskalacija.

Velike društvene mreže mogle bi pomoći pri provedbi funkcije upućivanja korisnika na platformu za potporu ako smatraju da određene objave sadržavaju mržnju. Mogli bi se osmisliti programi upućivanja ili sustavi nagrađivanja koji sadržavaju poveznicu na tu platformu, koji bi trebali biti kreativni i osmišljeni tako da budu privlačni različitim potkategorijama stanovništva.

### **Obrazloženje:**

Cilj je ove preporuke stvoriti platformu koja neće zamijeniti slične ideje, već će stvoriti bazu korisnih resursa. Kako bi bila što jednostavnija i korisnija, trebalo bi je povezati s drugim postojećim *web*-mjestima, resursima o mržnji i kanalima potpore za žrtve mržnje, a za posebno ranjive skupine. Drugi cilj platforme jest informiranje i promicanje svjesne interakcije s relevantnim resursima. Iako postoji mnoštvo raznih inicijativa, resursa i kampanja, većina ljudi ne zna gdje može pronaći sve te informacije i pomoć. Zato se jedinstvena središnja platforma na kojoj bi se moglo pristupiti svim tim informacijama čini kao dobro rješenje. Za tu platformu može se provesti i informativna kampanja.

Korisnici platforme mogli bi iz udobnosti vlastitih domova jedni s drugima preko *chata* dijeliti svoja iskustva i probleme i tako steći uvid u vlastite i tuđe emocije. I žrtve bi ondje mogle ispričati svoju priču nekome tko će ih saslušati i utješiti.

Moglo bi biti komplicirano uspostaviti tu platformu i strukturirati je tako da korisnicima bude razumljiva, pristupačna i pregledna. Isto tako, da bi platforma privukla što veći broj građana EU-a, morat će biti dovoljno zanimljiva. Panel je svakako svjestan koliko bi zahtjevno bilo da ta platforma bude dostupna na svim potrebnim jezicima, ali vjerujemo da bi se taj trud isplatio. Kad bi korisnici platforme ondje dijelili priče žrtava, taj emotivni efekt mogao bi biti poticajan.

Iako je internet olakšao njezino širenje, mržnja je od njega mnogo starija i neće je iskorijeniti jedna internetska platforma. Ipak, panel smatra da bi platforma mogla javnosti ukazati na razmjere tog problema i naučiti ljude kako da se nose s mržnjom s kojom se susreću i na internetu i uživo.

#### **Sažetak preporuke:**

- predložimo pokretanje pristupačne platforme kojom bi upravljao EU, a koja bi djelovala kao jedinstvena kontaktna točka i izvor informacija, definicija ključnih pojmova, podataka o štetnim učincima mržnje, praktičnih i relevantnih resursa, poveznica na druge platforme, inicijative, organizacije, kao i pregleda postojećih mjera i sustava potpore u različitim državama članicama
- platformu bi trebalo integrirati s drugim postojećim mjerama, platformama i internetskim stranicama za borbu protiv mržnje na nacionalnoj razini i razini EU-a kako bi se korisnicima olakšalo pronalaženje potrebnih informacija i potpore i izbjeglo dupliciranje informacija
- platforma bi mogla biti i dio informativne kampanje i trebalo bi je trebalo aktivno oglašavati preko društvenih medija, televizijskih reklama i drugih kanala masovnih medija.

## Uloga medija i politike

### 8. preporuka: Osnivanje neovisnog povjerenstva

Predložimo osnivanje neovisnog povjerenstva koje bi sastavilo kodeks ponašanja zastupnika u Europskom parlamentu i pratilo govor mržnje i dezinformacije. Trebalo bi se sastojati od stručnjaka iz raznih područja (npr. građana, pravnika, psihologa, sociologa, nevladinih organizacija i politologa), a nadzirali bi ga građani. Kako bi se zajamčila široka zastupljenost, ti građani birali bi se nasumično. Na to bi se primjenjivali kriteriji koji bi osigurali veću zastupljenost ranjivih društvenih skupina. Nakon osnivanja povjerenstvo će na temelju rasprava utvrditi kodeks ponašanja koji se će se primjenjivati na javne dužnosnike i tijela. Taj kodeks ponašanja bit će prilagodljiv. Povjerenstvo će ga koristiti za prikupljanje podataka, praćenje provedbe i izradu daljnjih smjernica za utvrđivanje i suzbijanje govora mržnje. Imat će i službenu kontaktnu točku preko koje će mu građani EU-a moći prijavljivati političare koji krše kodeks i koriste govor mržnje. Članovi će se izmjenjivati kako bi se osigurao pluralizam povjerenstva. Kako bi održalo svoj integritet, povjerenstvo će primjenjivati stroga pravila za pridruživanje kako bi se spriječili sukobi interesa njegovih članova.

#### **Obrazloženje:**

Povjerenstvo koje bi nadziralo i unapređivalo provedbu kodeksa ponašanja protiv govora mržnje nužno je za zaštitu pojedinaca i zajednica od štetnih učinaka govora mržnje, posebno kad se govorom mržnje služe javni službenici i tijela vlasti. U sveobuhvatnom kodeksu ponašanja sastavljenom na temelju doprinosa pravnika, psihologa, sociologa, građana i drugih dionika povjerenstvo može odrediti jasne smjernice i očekivanja za ponašanje. Tako je povjerenstvo ključno za ponovno stjecanje i jačanje povjerenja u institucije i predstavnike. Provedba i praćenje kodeksa ponašanja jamče veću transparentnost. Povjerenstvo bi djelovalo neovisno, transparentno i pod nadzorom građana, čime bi se povećala njegova legitimnost. Da

bi bilo djelotvorno, njegovi članovi moraju biti pažljivo odabrani kako bi pokrivali različite discipline i predstavljali razne perspektive i ranjive skupine.

#### **Sažetak preporuke:**

- osnovati neovisno povjerenstvo radi izrade i provedbe kodeksa ponašanja za javne službenike EU-a, kojim će se nastojati riješiti problem govora mržnje i dezinformacija
- povjerenstvo će činiti stručnjaci iz raznih područja i nasumično odabrani građani, čime će se osigurati zastupljenost ranjivih skupina
- povjerenstvo će pratiti provedbu kodeksa ponašanja, prikupljati podatke i razmatrati prijave protiv političara koji koriste govor mržnje.

Nadzor građana i izmjenjivanje članova zajamčit će integritet, transparentnost i legitimnost povjerenstva.

#### **9. preporuka: Pouzdanost, činjenice i transparentnost: provjera i pojašnjenje financiranja informacija**

Preporučujemo da mediji surađuju s neovisnim organizacijama za provjeru činjenica, budu transparentni u pogledu svojih izvora financiranja, potaknu građane da provjere primljene informacije i ograniče politički utjecaj medijske publike. To mogu učiniti na sljedeće načine:

- uspostavom strogih protokola za provjeru i potvrđivanje informacija za pojedince, udruge i poduzeća koja imaju komercijalnu svrhu i/ili koja koriste javna sredstva (npr. za objavu njihova pravnog statusa)
- kako bi se zajamčila veća raznolikost izvora, neovisni mediji objavljuju podatke o financiranju certifikacijskih studija te o korisnicima širenja informacija
- pokretanjem kampanja za informiranje građana o važnosti provjere informacija
- ograničavanjem broja medijskih servisa koje jedna osoba ili poduzeće može posjedovati (radio, televizija, društvene platforme, novine itd.)
- alat „Black Box”\* mora biti lako dostupan javnosti i obvezan za osobe ili poduzeća koja imaju komercijalnu svrhu ili ih financira treća strana; te će osobe ili poduzeća u slučaju dobrovoljnog širenja lažnih vijesti ili govora mržnje biti sankcionirani ovisno o njihovom prometu na globalnoj razini.

#### **Obrazloženje:**

Širenje dezinformacija potiče podjele i mržnju u našem društvu. Nesporazume i manipulacije možemo smanjiti tako da financiramo neovisne medije i da informacije koje se objavljuju provjeravaju neovisna tijela. Povjerenje javnosti u medije bit će veće ako izvori financiranja medija koji imaju koristi od širenja informacija budu transparentni. Nadalje, za društvo koje je bolje informirano i otpornije na dezinformacije bitno je poticati građane da budu kritičniji prema informacijama koje primaju i provjeravaju ih. Ti pristupi promiču ujedinjenost društva i zastupljenost različitih perspektiva u medijskom prostoru.

*\* alat „Black Box” francuskog Mediaparta: crni okvir s informacijama o transparentnosti izvora, postupku provjere, metodologiji istraživanja, kontekstu i ograničenjima, vlasništvu nad medijem i financiranjem medija.*

#### **Sažetak preporuke:**

- uključivati sve potrebne informacije kako bi se zajamčila transparentnost medija
- poduprijeti financiranje neovisnih medija radi promicanja medijskog pluralizma

- ograničiti koncentrirano vlasništvo nad medijima.

## 10. preporuka: Europa vas upoznaje: participativni mediji za građane

Preporučujemo veće sudjelovanje građana kako bi se legitimizirao medijski sadržaj i potaknula zajednička kultura uzajamnosti i poštovanja kojom se iskorjenjuje mržnja. Takvo sudjelovanje temeljit će se na trima kanalima koji se međusobno nadopunjuju, a to su:

1. participativni medijski servis u kojem građani daju svoj doprinos uredničkim odlukama; taj će se sustav temeljiti na postojećim mrežama te javnim i privatnim poduzećima, koje će se poticati na objavljivanje visokokvalitetnih informacija novim sredstvima; kako bi se razumjeli njihovi prioriteti u tim područjima, posebno će dragocjeni biti lokalni kanali jer su najbliži građanima te paneli građana i građanki na lokalnoj i nacionalnoj razini;
2. forum za rasprave u obliku kanala društvenih medija sa zanimljivom i pristupačnom aplikacijom zaštićenom pravilima o transparentnosti
3. internetski suradnički repozitorij s lokalnim kvalitetnim vijestima i raspravama kako bi se građanima omogućilo da izgrade zajedničku povijest za obrazovanje mladih i napredak u ključnim temama za budućnost EU-a.

Taj će sustav prenositi vrijednosti EU-a usmjerene na suzbijanje govor mržnje, prethodno definirane u zajedničkoj povelji. Tijelo s funkcijama pravobranitelja i etički odbor filtrirat će sadržaj kako bi se osigurala usklađenost s tim vrijednostima; potrebno je razmotriti i mogućnost korištenja umjetne inteligencije. Naposljetku, provedbu tog sustava pratit će odbor građana koji će paziti da se uredničke odluke ne donose na temelju ekonomskih ili ideoloških interesa.

### **Obrazloženje:**

Ova je preporuka važna jer izravno uključuje građane, što institucijama EU-a daje legitimitet putem izravne demokracije. Zahvaljujući ovoj preporuci građani će moći pronaći informacije o čemu god žele i to bez političkog utjecaja, primjerice potrebe da se moraju slagati sa svojom nacionalnom vladom. Posebna pozornost posvećuje se mladima jer ovaj medijski sustav obuhvaća komunikacijska sredstva koja su im bliža od tradicionalnih TV kanala. Slično tomu, djeca se mogu uključiti kroz prilagođene sadržaje kao što su obrazovni tečajevi ili igre, ovisno o njihovoj dobi. Smatramo da je taj sustav važan za potpuno iskorjenjivanje dezinformacija i govora mržnje jer će biti riječ o medijskoj platformi koja ne prenosi poruke mržnje. Svjesni smo da postoji rizik da ljudi neće koristiti taj sustav, stoga će biti potrebno uložiti dostatna sredstva kako bi bio privlačan i zanimljiv.

### **Sažetak preporuke:**

- povećanje građanskog sudjelovanja u suzbijanju govora mržnje putem medija
- pristup u tri koraka: medijski servis, kanal društvenih medija i internetski suradnički repozitorij.

Višestrano praćenje i filtriranje: tijelo s ovlastima pravobranitelja, etički odbor i odbor za građanski nadzor.

## Digitalna tehnologija

### 11. preporuka: Uništiti iluzije: promicanje različitih perspektiva na društvenim mrežama

Kako bi se suzbila radikalizacija na internetu, preporučujemo da se platforme društvenih medija obvežu na diversifikaciju sadržaja koji se prikazuje korisnicima. Algoritmi često stvaraju krugove istomišljenika i forsiraju pristran sadržaj, čime se kod korisnika stvara takozvani efekt zečje rupe. Kad bi se prilagodili algoritmi i tako prikazao širi raspon gledišta, mogli bismo spriječiti dominaciju određenog pojedinačnog stajališta i promicati uravnoteženije razumijevanje tema.

Kako to možemo postići? Predlažemo da nakon što korisnici vide ekstremistički sadržaj, algoritam naknadno prikaže sadržaj iz suprotnog stajališta. Na taj način korisnicima bi se prikazivao raznolikiji i sveobuhvatniji narativ umjesto trenutnog istog sadržaja, koji ga izolira.

Ta strategija ne samo da umanjuje rizik od radikalizacije nego i potiče kritičko razmišljanje i empatiju jer korisnike izlaže različitim mišljenjima. Ako se ta promjena realizira, društveni mediji postat će informativniji i uravnoteženiji prostor, čime će u konačnici internetsko okruženje postati zdravije za sve.

### **Obrazloženje:**

**Pojačano kritičko razmišljanje:** izlaganje korisnika različitim stajalištima potiče kritičko razmišljanje. Na taj način pojedinci detaljnije procjenjuju informacije te postaju manje podložni radikalnim ideologijama.

**Smanjena podjela:** navedenim pristupom razbijaju se krugovi istomišljenika i mogu se smanjiti društvene podjele jer se promiču dijalog i razumijevanje među različitim skupinama.

**Informirana javnost:** uravnoteženija izloženost informacijama povećava informiranost javnosti o raznim pitanjima. To rezultira raznolikijim raspravama i promišljenijim odlukama.

**Poboljšano mentalno zdravlje:** izloženost raznolikim sadržajima može smanjiti anksioznost i stres koji su rezultat izloženosti ponavljajućim i potencijalno uznemirujućim informacijama.

**Jačanje demokracije:** društvo koje je izloženo različitim stajalištima bolje je pripremljeno za demokratske procese, čime se potiče zdravija i otpornija demokracija.

Provedbom ove preporuke društveni će mediji postati platforma za edukaciju i konstruktivan diskurs, što će u konačnici rezultirati društvom koje će biti još informiranije, povezanije i suosjećajnije.

### **Sažetak preporuke:**

- **Diversificirati sadržaj:** naložiti platformama društvenih medija da prilagode algoritme kako bi njihov sadržaj odražavao različite perspektive, čime bi se spriječilo da se korisnicima stalno prikazuje pristran sadržaj koji samo potkrepljuje njihove postojeće stavove.
- **Uravnoteživati stajališta:** uvesti algoritam koji će nakon gledanja ekstremističkog sadržaja prikazivati sadržaj suprotnog stajališta, čime će se poticati nijansirano razumijevanje.
- **Suzbijati radikalizaciju:** ova strategija smanjuje rizik od radikalizacije tako što izlaže korisnike različitim mišljenjima i potiče kritičko razmišljanje i empatiju.

**Zdravije internetsko okruženje:** uvođenjem navedenih promjena internetski prostor postat će informativniji, uravnoteženiji i zdraviji za sve korisnike.

**12. preporuka: Pronalaženje rješenja za problem anonimnosti na internetu radi suzbijanja mržnje**

Preporučujemo da se anonimnost na internetu regulira kako bi nadležna tijela mogla bolje pratiti i istraživati počinitelje govora mržnje te ih pozivati na odgovornost.

Zato preporučujemo:

- da EU i države članice provode primjenu postojećih i budućih propisa i zakonodavstava
- uspostavu sustava za provjeru identiteta na razini svake države članice, u kojem se na portalu kojim upravlja vlada prikupljaju minimalne informacije potrebne za identifikaciju osobe; to bi trebalo postupno uskladiti na razini država članica EU-a
- uvođenje obveze da najvažnije platforme društvenih medija bolje surađuju s europskim i nacionalnim tijelima u primjeni postojećeg i budućeg zakonodavstva te upotrebi sustava za provjeru identiteta
- informiranje korisnika interneta o njihovim odgovornostima pri objavljivanju sadržaja preko nove Europske povelje o ponašanju, koja se provodi na najvažnijim platformama društvenih medija te preko javnih tijela, škola i zajednica.

### **Obrazloženje:**

Ova je preporuka važna jer se bilježi drastičan porast govora mržnje, posebno na internetu. Kada bi se regulirala anonimnost na internetu, počinitelje govora mržnje lakše bi se identificiralo i pozvalo na odgovornost.

Unatoč tome, na temelju postojećih shvaćanja slobode govora anonimnost treba zaštititi i time zajamčiti slobodnu razmjenu mišljenja i stavova na internetu.

### **Sažetak preporuke:**

- odgovornost na internetu postaje stvarnost
- djelotvorniji propisi i zakonodavstvo
- uvođenje europskog sustava za provjeru autentičnosti
- informiranje o posljedicama govora mržnje.

## **13. preporuka: Kartica EU-a za sigurno surfanje**

Preporučujemo uvođenje kartice EU-a za sigurno surfanje za djecu od osam godina i stariju. Ta bi kartica bila dostupna i u prilagođenoj verziji za starije dobne skupine. Zahvaljujući toj kartici djeca će steći vještine potrebne za samostalno i sigurno snalaženje na internetu te za postupanje u slučaju govora mržnje na internetu. Na tečaju koji bi provodile organizacije civilnog društva u školama djeca bi, među ostalim, na dobno primjeren način učila:

- kako prepoznati i reagirati na govor mržnje
- na što treba paziti da se izbjegne (nesvjesno) širenje govora mržnje
- kome se mogu obratiti ako postanu žrtve govora mržnje
- gdje se nalaze granice privatnosti.

Tečajevi bi trebali biti zabavni i dobno primjereni. Voditeljima osposobljavanja (organizacije civilnog društva, nevladine organizacije itd.) trebala bi se osigurati potpora u obliku sredstava EU-a i država članica koja su im potrebna. Za njih bi se trebali utvrditi i zajednički standardi kad je riječ o terminologiji. Nakon što djeca završe tečaj, dobit će karticu EU-a za sigurno surfanje. Kad je riječ o nacionalnoj razini, roditelji i nastavnici trebali bi sudjelovati u promicanju i

uvođenju kartice (s obzirom na to da je dobrovoljna), dok bi na razini EU-a promicanje kartice EU-a za sigurno surfanje trebalo biti obvezno u svim državama članicama. Nadalje, trebalo bi ispitati može li se stjecanje kartice EU-a za sigurno surfanje upotrijebiti kao preduvjet za pristup određenom sadržaju na internetu. Djeca koja dobiju karticu EU-a za sigurno surfanje trebala bi imati i mogućnost internetskog umrežavanja s drugom djecom iz cijelog EU-a.

#### **Obrazloženje:**

Smatramo da bi ova zamisao bila djelotvorna posebno zato što bi mlađa djeca bila ponosna što imaju karticu EU-a za sigurno surfanje (poput dozvole za vožnju bicikla). Osim toga, kartica bi pomogla i roditeljima, koji često ne znaju na koji način naučiti svoju djecu kako da se zaštite na internetu. Roditelji bi mogli dobivanje kartice djeci zadati kao preduvjet za pristup određenom sadržaju (npr. određenoj internetskoj igri). Naposljetku, uvođenjem kartice EU-a za sigurno surfanje omogućila bi se jednostavna međukulturna razmjena među djecom u Europi i tako promicala tolerancija i empatija.

#### **Sažetak preporuke:**

- za djecu od osam i više godina uvesti karticu EU-a za sigurno surfanje i tečajeve o sigurnosti na internetu i tome što činiti kad naiđu na govor mržnje. Te tečajeve provodile bi organizacije civilnog društva
- osigurati financijska sredstva EU-a i zajedničke standarde za voditelje osposobljavanja; uključiti roditelje i nastavnike u promicanje kartice
- djeci dodijeliti karticu nakon što završe tečaj i po mogućnosti im karticom uvjetovati pristup određenom internetskom sadržaju
- promicati međukulturnu razmjenu i umrežavanje djece u cijelom EU-u te tako poticati toleranciju i empatiju.

#### **14. preporuka: Moderiranje upotrebom umjetne inteligencije: zaštita društvenih mreža od govora mržnje**

Preporučujemo da se razvije alat s primjenom umjetne inteligencije koji bi otkrivao nezakoniti govor mržnje na platformama društvenih medija, čime će se osigurati usklađenost sa standardima EU-a. Taj će alat funkcionirati na sljedeći način:

##### **Otkrivanje i označivanje:**

- otkriva govor mržnje na temelju definicije nezakonitog govora mržnje u EU-u
- označava objave kao potencijalni govor mržnje i obavješćuje kreatora sadržaja
- označene objave u roku od 24 sata pregledava ljudski moderator
- objave koje poštuju slobodu govora objavljuju se
- objave s nezakonitim govorom mržnje prosljeđuju se nadležnim tijelima na kazneni progon i potom brišu

##### **Otkrivanje prije objave:**

- otkriva govor mržnje prije nego što sadržaj postane dostupan
- obavješćuje kreatora sadržaja ako se čini da njihove objave sadržavaju nezakonit govor mržnje
- daje kreatorima sadržaja mogućnost da revidiraju sadržaj ili ga svejedno objave u postojećem obliku

- ako se sadržaj objavi, ostaje označen dok ga ne pregleda ljudski moderator i popraćen je upozorenjem o zakonitosti i posljedicama objavljivanja govora mržnje.

Obvezna provedba tog alata na društvenim mrežama u EU-u poboljšat će sigurnost na internetu, zaštititi marginalizirane zajednice i zajamčiti usklađenost s propisima o govoru mržnje, čime će se potaknuti poštovanje u digitalnom okruženju.

#### **Obrazloženje:**

Pojačana zaštita: navedeni alat s primjenom inteligencije snažno štiti marginalizirane skupine jer otkriva i ublažava govor mržnje prije nego što može nanijeti štetu. Brzom identifikacijom i uklanjanjem nezakonitog sadržaja stvara se sigurnije internetsko okruženje.

Djelotvornost i točnost: kombinacija otkrivanja umjetnom inteligencijom i ljudskog pregleda osigurava veliku preciznost u prepoznavanju govora mržnje uz poštovanje slobode govora. Postupak pregleda traje 24 sata, što omogućuje i brzinu i temeljitost te posljedično smanjuje širenje štetnog sadržaja.

Odgovornost: budući da kreatora sadržaja obavješćuje o mogućem govoru mržnje i pravnim posljedicama, alat promiče odgovornost i osviještenost. Korisnici se educiraju o tome što čini nezakonit govor mržnje, a time se potiče promišljenija komunikacija s više poštovanja.

Preventivne mjere: otkrivanje prije objavljivanja korisnicima omogućuje da pregledaju potencijalno štetan sadržaj prije njegove objave. Uz takav proaktivni pristup sprečava se širenje govora mržnje, smanjuje potreba za kaznenim mjerama i potiče kultura poštovanja.

Usklađenost sa zakonodavstvom: kada se platforme društvenih medija pridržavaju zakona EU-a o suzbijanju govora mržnje, stvara se jedinstveni standard u digitalnom prostoru. Tim se usklađivanjem pojednostavnjuje provedba zakona i osnažuje pravni okvir protiv govora mržnje na internetu.

Pozitivne društvene promjene: provedbom tog alata promiče se uključivije društvo koje se temelji na poštovanju. Kada se smanji učestalost govora mržnje, potiče se izricanje različitih stavova i gledišta, pojačava se društvena kohezija i međusobno razumijevanje.

Općenito gledano alat s primjenom umjetne inteligencije važan je korak prema sigurnijem internetskom okruženju koje se temelji na poštovanju jer se digitalne interakcije usklađuju s vrijednostima uključivosti i dostojanstva.

#### **Sažetak preporuke:**

- izrada alata za otkrivanje nezakonitog govora mržnje na platformama društvenih medija koji obuhvaća sljedeće funkcije;
- otkrivanje i označavanje potencijalnog govora mržnje prema standardima EU-a, informiranje kreatora sadržaja i slanje na ljudski pregled. Nezakoniti sadržaj briše se i prijavljuje; objavljuje se sadržaj koji je u skladu sa slobodom govora;
- pregled sadržaja prije objave, obavješćivanje kreatora sadržaja o potencijalnom nezakonitom govoru mržnje i omogućavanje revizija; označeni sadržaj pregledava se i popraćen je pravnim upozorenjem.

## **Edukacija**



## 15. preporuka: Širenje kulture vođenja rasprava u školama po uzoru na panele građana i građanki

Preporučujemo da se za vrijeme nastave u školama organiziraju mini rasprave, takozvani mini paneli građana i građanki. Najdjelotvorniji način uključivanja djece u raspravu (bez potrebe za održavanjem sata građanskog odgoja) jest smještanje inicijative u sigurno okruženje, uz potporu obrazovne zajednice, što uključuje mentore, asistente i nastavnike. Na primjer, može se organizirati rasprava o obrocima u školskoj kantini u kojoj se pritom moraju uzeti u obzir prehrambene navike pripadnika različitih religija. Na taj način mogu se voditi rasprave o konkretnim temama koje svakodnevno utječu na djecu i iskoristiti stručno znanje osoba koje rade u školi, kao što su osoblje kantine i kuhari. Osobe iz različitih sredina koje nisu nužno povezane s obrazovnim sektorom (npr. policija) također bi mogle djeci objasniti svoj posao. Kad je riječ o temama rasprava, trebali bismo se izravno savjetovati s djecom o temama koje žele bolje razumjeti. Djeca mogu raspravljati o bilo kojoj temi pod uvjetom da im je prilagođena i prikladna. Kako bi se to iskustvo i kultura rasprave podijelilo na razini Europske unije, može se organizirati povezivanje škola. Na primjer, tijekom razmjena predstavnici škole koji su sudjelovali u raspravi mogli bi putovati i dijeliti svoja iskustva i stajališta s predstavnicima drugih škola iz europskih zemalja. „Rezultati” tih rasprava mogli bi se uvrstiti u platformu građana i građanki za djecu.

### **Obrazloženje:**

Mladi su otvoreniji i sposobni prihvatiti različita stajališta, što je za suzbijanje mržnje posebno važno. Zato djecu (u dobi od 6 do 16 godina) treba u školi informirati o građanskoj kulturi i građanskom angažmanu. Predloženi školski „mini paneli” trebali bi služiti za edukaciju djece. Kultura sudjelovanja i vještine koje steknu u tim raspravama mogu im koristiti za cijeli život. Programi povezivanja škola mogli bi dati dobre rezultate jer ne uvode velike promjene u obrazovne programe država članica, nego je riječ o zajedničkoj inicijativi čiji je cilj poboljšati kritičko razmišljanje i razumijevanje među europskom djecom.

### **Sažetak preporuke:**

- mladi su otvoreniji i sposobni prihvatiti različita stajališta
- djeca (u dobi od 6 do 16 godina) bi trebala u školi dobiti praktičan primjer građanskog angažmana i rasprave.

Povezivanje škola može biti korisno za razmjenu iskustava na europskoj razini, kao i za kulturne razmjene i razumijevanje tuđih perspektiva.

## 16. preporuka: Jačanje socijalnih i emocionalnih vještina djece i mladih radi prevencije mržnje

Zahtijevamo da se poduzmu kratkoročne i srednjoročne mjere za jačanje emocionalnih i socijalnih vještina djece. U tu svrhu preporučujemo poboljšanje okruženja za učenje u školama i organiziranje aktivnosti kao što su kazalište, umjetnost, nenasilna komunikacija i građanski odgoj i obrazovanje u školama i njihovoj okolini kako bi se djecu poučavalo o kritičkom razmišljanju, empatiji i emocionalnim vještinama. U kratkoročnom razdoblju zahtijevamo provedbu većeg broja istraživanja o utjecaju aktivnosti koje predlažemo kako bi se spriječila mržnja te da kvaliteta tih istraživanja bude bolja. U kratkoročnom i srednjoročnom razdoblju zahtijevamo da se prioriteti programa kao što su ERASMUS+, CERV ili programi financirani iz strukturnih fondova EU-a preusmjere tako da se podupru aktivnosti kojima se sprečava mržnja u školama i njihovoj okolini. Europska komisija trebala bi biti proaktivna u označavanju tih

prioriteta i njihovu prenošenju širokoj javnosti (npr. davanjem preporuka državama članicama i pozivima na podnošenje projekata) te surađivati s UNESCO-om i Vijećem Europe kako bi se uskladila s njihovim odgovarajućim programima. Škole, nastavnici i lokalni akteri mogli bi iskoristiti ta sredstva za provedbu aktivnosti. Kako bi se povećala socijalna uključenost, aktivnosti bi trebale biti besplatne za sve. Zahtijevamo da se nakon otprilike 5 godina se provede odgovarajuća evaluacija učinjenoga kako bismo preusmjerili prioritet i utvrdili jesu li mjere bile djelotvorne. Na taj bi se način kapacitet EU-a za sprječavanje mržnje u školama mogao povećati.

#### **Obrazloženje:**

U postojećem obrazovnom sustavu zapostavljaju se emocionalne i socijalne vještine. I škole su mjesto gdje se doživljava mržnja. Djeca nemaju dobre temelje da bi postale odrasle osobe koje su svjesne svojih emocija. Škole su mjesto koje pohađaju sva djeca i gdje mogu naučiti kako živjeti u zajedništvu. Mržnju možemo spriječiti tako da stvorimo dobru atmosferu za učenje. Upoznavanje sebe, ali i drugih u djece potiče kritičko i samokritično razmišljanje, kao i toleranciju. Aktivnosti kao što su dramske i plesne grupe ili satovi nenasilne komunikacije dobar su način za stjecanje tih vještina.

#### **Sažetak preporuke:**

Mržnja u društvu može se prevenirati, među ostalim, tako da se poboljša okruženje za učenje u školama i organiziraju aktivnosti kao što su dramske i umjetničke grupe, satovi nenasilne komunikacije i građanski odgoj u nastavnim i izvanškolskim programima.

Na taj način djeca će stjecati i razvijati svoje emocionalne i društvene vještine u konačnici se međusobno bolje razumjeti, a dugoročno će se smanjiti količina mržnje u društvu.

#### **17. preporuka: Edukacija o nenasilnoj komunikaciji za svaku generaciju i svaku naciju**

Preporučujemo sljedeće: u kratkoročnom razdoblju izradu smjernica o nenasilnoj komunikaciji (po uzoru na dokumente kao što je UN-ov priručnik *From Hate Speech to Non-Violent Communication* (hr. „Od govora mržnje do nenasilne komunikacije”) za obrazovne materijale namijenjene mladima i odraslima

- u srednjoročnom razdoblju da države članice za odrasle osmisle tečajevne nenasilne komunikacije koji će biti dopuna naknadama za nezaposlene
- u srednjoročnom razdoblju da države članice izrade edukacijske materijale za zaposlenike
- u kratkoročnom razdoblju da EU izradi videozapise o tri koncepta (TOLERANCIJA – LJUBAZNOST – OPROST) u medijskom sadržaju
- u srednjoročnom razdoblju da škole roditeljima nude mogućnosti edukacije o nenasilnoj komunikaciji (npr. u školama)
- u srednjoročnom i dugoročnom razdoblju da EU implicitno prilagođava tekstove (npr. osposobljavanja i ispite): nenasilna komunikacija trebala bi biti standard u našem jeziku
- u dugoročnom razdoblju da države članice u proces reintegracije zatvorenika uključe poučavanje o nenasilnoj komunikaciji.

#### **Obrazloženje:**

Komunikacija nam omogućuje da nas drugi razumiju, ali rijetko koga poučavamo komunikaciji. Kad bismo naučili kako komunicirati, spriječili bismo mnoge sukobe i sporove jer bismo bili svjesniji sami sebe i svojih osjećaja i suosjećajni prema drugima. Tada bi u Europi bilo mnogo manje mržnje. Mržnja je u zadnje vrijeme zbilja eskalirala. Provedba ove preporuke trebala bi nam pomoći da ju suzbijemo. Bolja komunikacija dovodi do bolje suradnje, a u konačnici i do ujedinjenije Europe.

**Sažetak preporuke:**

- informiranje članova društva o sljedećim ključnim pojmovima: TOLERANCIJA – LJUBAZNOST – OPROST u okviru izravnih i neizravnih obrazovnih aktivnosti
- širenje znanja i primjena nenasilne komunikacije za sve dobne skupine društva, od mladih do odraslih, uključujući roditelje
- primjena postojećih smjernica UN-a i njihova prilagodba obrazovnim materijalima
- EU treba izraditi besplatne obrazovne materijale za odrasle (u radnom i obrazovnom okruženju)
- kreiranje medijskog sadržaja za informiranje o toj metodi
- uvrštavanje nenasilne komunikacije u cjelokupnu službenu komunikaciju kao standarda za komuniciranje s građanima.

## Građansko sudjelovanje i socijalna uključenost

### 18. preporuka: Uspostava europskih panela građana i građanki za mlade (u dobi od 16 do 25 godina) za suzbijanje mržnje

Europski paneli građana i građanki za mlade trebali bi pri odabiru članova primjenjivati postupak nasumičnog odabira, baš kao i trenutačni europski paneli građana i građanki jer su na taj način zastupljene različite skupine. Paneli bi trebali obuhvaćati teme povezane s izazovima i prilikama s kojima se suočavaju mladi (vršnjačko nasilje, tolerancija, poštovanje, stereotipi i socijalna uključenost). Ti bi paneli trebali angažirati mlade ljude kao stručnjake kako bi se bolje razumjela ključna pitanja i kako bi se njihov glas čuo na razini EU-a. Na primjer, u panelima mladih mogli bi sudjelovati mladi koji su članovi udruga za borbu protiv diskriminacije ili integraciju migranata kao „stručnjaci” i „resursi”. Te bi panele trebalo promicati u okviru platforme za uključivanje građana (koju je potrebno ponovno razmotriti i bolje promicati te joj povećati interaktivnost i atraktivnost).

**Obrazloženje:**

Mladi su često nezainteresirani za politiku i sve manje izlaze na izbore. Njihove predstavnike u politici (na nacionalnoj ili europskoj razini) biraju starije osobe. Upoznavanje s političkom raspravom, informiranje o onome što čini Europska unija i zanimanje za to, kao i sudjelovanje u europskom panelu građana i građanki poput našeg moglo bi potaknuti trajniji angažman. U brojnim državama članicama vizija Europske unije svedena je na stav „odlučuje Bruxelles”, stoga je ključna to raditi na razini Europe. Bruxelles se smatra „velikim šefom koji nameće mnoga pravila”. Kada bi mladi eksperimentirali s panelom građana i građanki, to bi im moglo omogućiti da se osjećaju bliže Europi i drugim mladim Europljanima. Budući da su mladi među glavnim žrtvama mržnje, ključno je usmjeriti se na njih.

**Sažetak preporuke:**

Preporučujemo formiranje panela o suzbijanju mržnje u cijeloj Europi koji su posebno namijenjeni mladima.

Njihov je cilj dvojak: boriti se protiv nepovjerenja mladih prema političarima i smatrati ih dijelom rješenja raznih problema.

**19. preporuka: Razvoj volonterskih građanskih službi u lokalnim zajednicama za odrasle**

Kako bi ljudi sudjelovali u tim volonterskim aktivnostima, potrebno im je za to osigurati vrijeme, a to se može realizirati primjerice plaćenim dopustom posebno namijenjenim za građanski angažman. Ujedno moramo uzeti u obzir i samozaposlene osobe. Ekonomske olakšice mogle bi služiti kao značajni poticaji za povećanje građanskog angažmana među različitim skupinama (npr. smanjenje poreza). Naposljetku, na razini EU-a trebalo bi promicati važnost lokalnih inicijativa: EU bi mogao poticati i podupirati te lokalne inicijative u cijeloj Europi u obliku iskustva i financijske potpore. Trajanje te volonterske službe bilo bi kraće od programa Erasmus za zaposlenike ili samozaposlene osobe (npr. tjedan dana).

**Obrazloženje:**

Lokalna razina iznimno je važna za suzbijanje mržnje, a lokalne zajednice dragocjena su potpora socijalnoj koheziji. Na primjer, volontiranje u udrugama koje promiču integraciju trebalo bi biti dostupno svim dobnim skupinama. Europska unija mogla bi podržati te inicijative za suzbijanje mržnje na lokalnoj razini i omogućiti razmjenu iskustava među lokalnim akterima.

**Sažetak preporuke:**

- volonterske građanske službe trebale bi biti dostupne svima, bez obzira na njihove ekonomske ili profesionalne okolnosti
- poduzeća moraju svojim zaposlenicima omogućiti sudjelovanje u tim europskim programima volontiranja (uz potporu Europe)
- volontiranje i stečene vještine treba cijeliti.

**20. preporuka: Pomoći pri ponovnom pronalaženju smisla života**

Preporučujemo da EU potiče stvaranje prostora u zajednici kako bi se pružila potpora marginaliziranim osobama. Ta se potpora može različito usmjeriti ovisno o potrebama pojedinca. Preporučujemo da se ljudima pruži prilika da pronađu posao kako bi im se omogućila osobna autonomije i stabilnost te da se istodobno pruži posebna potpora onim skupinama kojima je teže pristupiti tržištu rada, primjerice osobama s invaliditetom, izbjeglicama, beskućnicima, zlostavljanim osobama itd. Konkretna pomoć u tim slučajevima mogla bi uključivati pripremu za prijavu i razgovor za posao, sposobnost brige o osobnoj higijeni i nabavu prikladne radne odjeće.

Takve inicijative pod vodstvom zajednice mogle bi se financirati javnim sredstvima, a pritom bi se mogle iskoristiti mreže solidarnosti i volonterske inicijative koje već postoje u zajednici kako bi financijska ulaganja bila održiva za javne proračune. Trebala bi postojati obveza održavanja uvjeta za dugoročno financiranje tih centara.

Te inicijative solidarnosti i potpore trebale bi obuhvatiti dvije potrebe: s jedne strane, pružanje specijalizirane pomoći određenim skupinama koje možda imaju posebne potrebe i, s druge strane, otvorenost prema različitim marginaliziranim skupinama bez stvaranja prioriternih ljestvica ili preferencija koje bi mogle doprinijeti daljnjoj mržnji i diskriminaciji.

U tim centrima moguće je dobiti konkretnu i neposrednu pomoć ovisno o osobnim slučajevima, uz potporu dobro osposobljenih volontera i/ili stručnjaka koji mogu usmjeriti ljude na mjesta gdje mogu primiti konkretnu pomoć. Pomoć bi se mogla pružiti ne samo osobama iz marginaliziranih skupina nego i svima kojima je zbog osobnih okolnosti ili životne situacije potrebna potpora.

U tim se društvenim centrima mogu organizirati i radionice, aktivnosti, međukulturne razmjene, događanja i proslave koji pomažu u stvaranju osjećaja zajedništva i prevladavanju prepreka koje uzrokuje diskriminacija. U tim prostorima ljudi bi se trebali osjećati dobrodošli i ugodno.

Između centra, koji pruža pomoć te primatelja, koji mora postići dogovorene rezultate u određenom vremenskom okviru, trebao bi postojati uzajaman angažman. Rješavanje određenih slučajeva možda će trajati dulje, a to će stručnjaci pojedinačno procijeniti.

### **Obrazloženje:**

To je važno jer bi ljudi odlaskom u te društvene centre osjetili veliko olakšanje. Ti će centri biti nešto novo, a pružit će im nadu i nadahnuće. Naime, zahvaljujući njima poboljšalo bi se mentalno zdravlje i pomoglo ljudima s problemima kod kuće. Nadalje, mogao bi se pružiti krov nad glavom svim ljudima u nepovoljnom položaju, omogućilo bi im se njihovo temeljno pravo na dostojanstven život i pomoglo bi im se da pronađu smisao. To je važno jer ljudi mogu utjecati jedni na druge, izgrađivati odnose i razumjeti probleme drugih. Nitko se ne bi osjećao stigmatizirano ili obilježeno. Ne smijemo zaboraviti da smo prije svega ljudi (a ne samo ubrzavati tehnologiju na štetu ljudskosti). Ljudima su potrebne prilike, a ova preporuka mogla bi stvoriti radna mjesta.

Preporuka bi mogla biti poticaj za uključivije, pravednije, ravnopravnije, značajnije i suosjećajnije društvo u kojem svatko može ravnopravno sudjelovati, društvo u kojem ne postajemo ravnodušni prema problemima kao što su siromaštvo i beskućništvo jer su oni jedan od izvora mržnje.

Ova preporuka mogla bi društvu biti korisna na najosnovnijoj razini. Kad je riječ o učinku, na globalna pitanja moramo dati globalne odgovore. Učinak bi u početku bio vidljiv na nižoj razini, a zatim bi se povećao.

Problem bi bio kad socijalni radnici ne bi bili osposobljeni za taj posao i kad se ideja ne bi prije provedbe do kraja razradila. Drugi rizici mogli bi biti financijski, jezični ili povezani s integracijom.

### **Sažetak preporuke:**

- EU treba poticati stvaranje prostora u zajednici za potporu marginaliziranim skupinama
- pomoć bi trebala biti prilagođena potrebama pojedinca, uz potporu osposobljenih volontera i/ili stručnjaka i uzajamnu predanost centra i primatelja dogovorenim rezultatima i vremenskim okvirima, uz moguća produljenja za posebne slučajeve
- trebala bi postojati obveza dugoročnog javnog financiranja uz istodobno korištenje postojećih mreža solidarnosti i volonterskih inicijativa.

**21. preporuka: U potrazi za ljudima: borba protiv društvene nejednakosti radi suzbijanja mržnje u EU-u**

Kako je navedeno u definiciji problema, društvena nejednakost jedan je od ključnih uzroka mržnje u našem društvu. Unatoč važnosti tog problema institucije i države članice EU-a nisu mu se na odgovarajući način posvetile, što je pokazalo potrebu za sveobuhvatnim istraživanjem koje financira EU kako bi se utvrdile i uzele u obzir poveznice između društvene nejednakosti i mržnje.

Razumijevanje tih poveznica ključno je za razvoj djelotvornih politika i intervencija. Bez čvrstih empirijskih dokaza, koji se temelje na kvalitativnim i kvantitativnim podacima, pokušaji pronalazjenja rješenja za društvenu nejednakost mogu biti pogrešno usmjereni ili nedjelotvorni. Kad bi se u prikupljanje podataka uključile društvene organizacije, zajamčilo bi se da su podaci odraz stvarnosti osoba koje su najviše pogođene nejednakošću, a to bi predstavljalo točniji i relevantniji temelj za istraživanje s pristupom odozdo prema gore. Kontinuiranim objavljivanjem zaključaka istraživanja osigurat će se informacije i poboljšati trenutačne mjere. Rezultati istraživanja mogu se uključiti u informativne kampanje.

### **Obrazloženje:**

Izrada smjernica i osmišljavanje kampanja na temelju sveobuhvatnog istraživanja omogućuje provedbu ciljanih mjera za sprečavanje mržnje koja se rađa iz društvene nejednakosti. Taj strateški pristup može znatno smanjiti napetosti u društvu, promicati socijalnu koheziju i omogućiti sustavne promjene.

Prikupljanje podataka o učinku pozitivnih mjera i kontinuirano objavljivanje zaključaka potiče transparentnost i odgovornost. Taj proces osigurava informacije za oblikovatelje politika i dionike, ali i gradi povjerenje javnosti i potiče zajednička nastojanja da se otklone društvene nejednakosti.

Utvrđivanjem standarda za provjerene i pouzdane podatke, kao i usklađene metodologije koja obuhvaća osobna iskustva i kvantitativne i kvalitativne podatke, osiguravaju se pouzdanost i sveobuhvatnost istraživanja.

Uklanjanje društvenih nejednakosti uz pomoć sveobuhvatnog istraživanja i prikupljanja podataka bitno je za ublažavanje mržnje i poticanje povezanijeg društva u EU-u. Taj pristup omogućuje potrebna saznanja i sredstva za razvoj djelotvornih politika i intervencija, čime u konačnici doprinosi pravednijem i skladnijem socijalnom okruženju.

### **Sažetak preporuke:**

- institucije i države članice EU-a nisu se dovoljno posvetile suzbijanju društvene nejednakosti (kao pokretača i uzroka mržnje). Zato je potrebno pojačati istraživanja kako bi se utvrdile i uzele u obzir veze između društvene nejednakosti i mržnje
- provesti sveobuhvatno istraživanje financirano sredstvima EU-a o povezanosti između društvene nejednakosti i mržnje, a u prikupljanje podataka uključiti različite dionike. Iskoristiti zaključke tog istraživanja za osmišljavanje ciljanih politika i informativnih kampanja radi promicanja socijalne kohezije
- uključiti nevladine organizacije, države članice i istraživačke institute u opsežno prikupljanje podataka u kojem će se primjenjivati i kvalitativne i kvantitativne metode
- kontinuirano objavljivati zaključke istraživanja.