



# צמצום שיח השנאה ברשת

המלצות לחברות  
המפעילות רשתות חברתיות  
למתווכי רשת באינטרנט

קבוצת מחקר בראשות  
פרופ' יובל שני



המכון הישראלי  
לדמוקרטיה





## מבוא

מסמך זה הוא תקציר של קובץ מאמרים (שנכתבו בסתיו 2019)\*, תוצאת מאמץ מחקרי משותף של המכון הישראלי לדמוקרטיה ומוסד יד ושם שתכליתו לחזק את המאמצים של החברות המפעילות רשתות חברתיות ושל גופים אחרים המפרסמים תוכן באינטרנט (מתווכי רשת) לנסח מדיניות וקווים מנחים כדי לצמצם את שיח השנאה ברשת. שיח שנאה בוודאי אינו תופעה חדשה, אבל הפלטפורמות האינטרנטיות מאפשרות היום את פרסומו והפצתו במהירות ובהיקפים חסרי תקדים, ומשום כך נדרשת תגובה נחושה יותר לנזק שהוא גורם. השימוש בפלטפורמות פרטיות להפצת שנאה במרחב הווירטואלי אף מציב אתגרי משילות ייחודיים ומחייב גישות חדשות לאסדרת תכנים ולפיקוח מוסדי.

בפועלו כמכון מחקר א־מפלגתי, יש למכון הישראלי לדמוקרטיה עניין רב שנים באפשרויות ובאתגרים שהטכנולוגיות החדשות מציבות לערכים, לתהליכים ולמוסדות הדמוקרטיים המסורתיים. המכון רואה במרחב הווירטואלי נכס חיוני לחיים הדמוקרטיים במאה העשרים ואחת, ולכן סבור שיש צורך להגן על מרחב זה מפני ניצול לרעה. גם "יד ושם", המחויב להנצחת זכר השואה והלקחים שנלמדו מן הפרק האפל הזה בתולדות העולם, רואה במרחב הווירטואלי כלי רב ערך וזירה חינוכית חשובה.

\* *Reducing Online Hate Speech: Recommendations for Social Media Companies and Internet Intermediaries* (Editor: Yuval Shany, Jerusalem: The Israel Democracy Institute and Yad Vashem, 2020)

ביד ושם מודאגים מן הניצול הזדוני של פלטפורמת האינטרנט לצורך הפצה של תעמולת שטנה, ובכללה הכחשת שואה אנטישמית. על הרקע הזה החליטו שני הארגונים לפעול עם שותפים ממדינות אחרות כדי לחבר ולהוציא אל הפועל תוכנית מחקר שתעסוק בסוגיית שיח השנאה ברשת מנקודת מבט רחבה ולא־מקומית. ברור שמבחינה עקרונית אין להפריד בין הדרכים להתמודדות עם שיח שנאה אנטישמי ובין הטיפול בצורות אחרות של שיח שנאה נתעב ומזיק שמטפח איסלאמופוביה, הומופוביה, שנאת מהגרים וכדומה. רק על סמך נורמות ותהליכים המוסכמים על חוגים נרחבים, שמזהים שיח שנאה אסור ומגבילים אותו, יהיה אפשר לפתח דרכי פעולה מובחנות להתמודדות עם צורות מסוימות של שיח שנאה או להגן על קבוצות מסוימות של קורבנות פוטנציאליים.

16 ההמלצות המובאות כאן נועדו לשמש בסיס למדיניות ולקווים מנחים לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי רשת אחרים באינטרנט. ההמלצות נגזרות מעבודות המחקר המוצגות בספר המלא ומדיונים שהתקיימו במסגרת מיזם מחקר בשלוש סדנאות שנערכו בירושלים, בז'נבה ובאירוויין שבקליפורניה. את המיזם הובילה ועדת היגוי בהשתתפות חוקרים מומחים ממדינות שונות בעולם העוסקים במתח שבין חופש ביטוי ובין המאבק בשיח שנאה והסתה.<sup>1</sup> המחקרים שעשו חברים בצוות - ד"ר תהילה שוורץ־אלטשולר ועו"ד רותם מְדִינִי (מהמכון הישראלי לדמוקרטיה), פרופ' קארן אֶלְטִיס

(Karen Eltis; מאוניברסיטת אוטאוה), ד"ר איליה סיאטיצה (Ilia Siatitsa; מהאקדמיה לזכויות אדם ולחוק הומניטרי בינלאומי בז'נווה) ופרופ' סוזן בֶּנֶש (Susan Benesch; ממרכז בֶּרְקֶמן קליין שבאוניברסיטת הרווארד) - מנתחים את המדיניות הקיימת של הפלטפורמות המקוונות ואת המסגרת המשפטית שבתוכה הן פועלות ומציעים כיוונים לתיקון. תקוותנו היא שההמלצות ועבודות המחקר שעליהן הן מבוססות יזינו את הוויכוחים הניטשים בימינו על הדרכים האפשריות שהחברות המפעילות את הרשתות החברתיות ומתווכי רשת אחרים באינטרנט יכולים להסדיר את השיח המקוון ולהשפיע על עמדתם של הגורמים המשתתפים בדיונים בנושא זה - מדינות, ארגונים בינלאומיים, מוסדות אקדמיים, ארגוני חברה אזרחית, המגזר הטכנולוגי, התקשורת והציבור בכללותו.

#### חברי ועדת ההיגוי

**פרופ' טֵנְדַי אַצ'יוֹמָה** (Tendayi Achiume; דווחית האו"ם לגזענות, אפליה גזעית, קסנופוביה וחוסר סובלנות בימינו), **פרופ' שרה קליוולנד** (Sarah Cleveland; הסגנית לשעבר של יו"ר הוועדה לזכויות האדם של האו"ם), **פרופ' אירוויין קוטלר** (Irwin Cotler; שר המשפטים לשעבר של קנדה), **פרופ' דייוויד קיי** (David Kaye; דווח האו"ם לקידום ולהגנה על הזכות לחופש הדעה והביטוי), **פרופ' יובל שני** (היו"ר לשעבר של הוועדה לזכויות אדם של האו"ם וסגן נשיא למחקר במכון הישראלי לדמוקרטיה) ו**פרופ' ז'אק דה וֶרָה** (Jacques de Werra; סגן הרקטור של אוניברסיטת ז'נווה).





## המלצות מדיניות לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי רשת

16 ההמלצות שהתגבשו נועדו לספק לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי רשת אחרים באינטרנט בסיס לקווים מנחים ולבוחן ביצועים, וכן הנחיות לפעולות בעתיד שמטרתן לצמצם את שיח השנאה ולהגן על זכויות אדם יסודיות שמותקפות בשל שיח שכזה, מתוך שמירה בתוך כך על חופש הביטוי (הכולל הגנה גם על ביטויים שיש בהם כדי להעליב, לזעזע ולהטריד את הציבור) ועל זכויות אדם רלוונטיות אחרות. ההמלצות גם נותנות בידיהם של גורמים אחרים שמוטרדים משיח השנאה באינטרנט - ובהם החברה האזרחית, הציבור בכללותו ומוסדות שיש להם אחריות מיוחדת בתחום הזה, כגון ממשלות נבחרות ורשויות משפט עצמאיות - כלים להעריך את המדיניות של החברות, את הכללים הקשורים בשיח השנאה ואת דרכי יישומם.



## האחריות על צמצום שיח השנאה

לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי רשת אחרים באינטרנט יש אחריות משפטית ומוסרית לנקוט אמצעים יעילים כדי לצמצם את הפצתו של שיח שנאה אסור בבלטפורמות האינטרנטיות שלהם ולטפל בתוצאותיו. הדבר הזה כולל, במידת הצורך, מיתון תכנים (ראו המלצה 6), זיהוי שיח שנאה וגינויו. אמצעים כמו מיתון תוכן קשורים קשר הדוק ומכריע עם זכויות אדם בסיסיות, ובהן חופש הביטוי, הזכות להשתתפות שווה בחיים הפוליטיים, הזכות לביטחון אישי והחופש מפני אפליה. המדיניות של החברות והכללים שלהן לאיסור שיח שנאה חייבים לעלות בקנה אחד עם הגדרות ואמות מידה משפטיות בינלאומיות מוסכמות, להיות שקופים, גלויים, חשופים לביקורת עצמאית ולתת פתרונות נגישים במקרים של הפרת הנורמות. אחריותם של החברות המפעילות רשתות חברתיות ושל מתווכי רשת אחרים באינטרנט אינה פוטרת משתתפים אחרים - ובהם משתמשים פרטיים, קבוצות של משתמשים, מנהלי אתרים, אגודות פרטיות וציבוריות, מדינות וארגונים בינלאומיים - מן האחריות המוטלת עליהם לפי החוק הבינלאומי והמקומי לנקוט אמצעים יעילים כדי לצמצם את שיח השנאה ברשת. הם גם אינם פטורים מאחריותם לנזקים שנגרמו במישרין או בעקיפין משיח שנאה אסור שכזה.

אחריותם של החברות המפעילות רשתות חברתיות ושל מתווכי רשת אחרים באינטרנט אינה פוטרת משתתפים אחרים מן האחריות המוטלת עליהם לנקוט אמצעים יעילים כדי לצמצם את שיח השנאה ברשת



## יישום סטנדרטים משפטיים רלוונטיים

על הכללים וקווי המדיניות שנועדו להפחית את שיח השנאה להיות כפופים לסטנדרטים הבינלאומיים של זכויות האדם, כפי שהם מנוסחים באמנה הבינלאומית בדבר זכויות אזרחיות ומדיניות (Covenant on Civil and Political Rights) (בייחוד סעיפים 19 ו-20) ובאמנות בינלאומיות אחרות כגון האמנה בדבר ביעור כל צורות האפליה הגזעית (Convention on the Elimination of Racial Discrimination) (בייחוד סעיפים 4 ו-5(d)(vii)) או האמנה האירופית בדבר זכויות אדם (European Convention on Human Rights). על כללים וקווי מדיניות אלו לעמוד גם בחוקי המדינות, ובלבד שחוקים אלו עולים בקנה אחד עם הסטנדרטים הבינלאומיים. הכללים וקווי המדיניות צריכים גם להתבסס על מסמכים בינלאומיים שקיבלו תמיכה רחבה, כגון תוכנית הפעולה של רבאט (Rabat Plan of Action), וששת הסמנים הפוטנציאליים המוגדרים בה לזיהוי שיח פוגעני נפשע (ההקשר, הדובר, התוכן, הצורה, ההיקף וטווח ההשפעה של פעולת הדיבור, והסתברות הפגיעה, ובכלל זה המיידיות שלה), וכן הגדרת העבודה של האנטישמיות שקיבל כוח המשימה הבינלאומי להנצחת זכר השואה (International Holocaust Remembrance Alliance).

### עקרונות הפגיעה

כאשר קובעים שביטוי מסוים ראוי או לא ראוי להיחשב שיח שנאה אסור, הכפוף לכללים ולמדיניות של מיתון תוכן, יש לשים לב לצורך למנוע פגיעה בקבוצות או ביחידים - ובכלל זה פגיעה גופנית או נפשית, פגיעה בשם הטוב ופגיעה בכבוד. כמו כן יש לשקול אם פגיעה שכזאת יש בכוחה לנבוע מן הדיבור, לפי נעימתו וכוונתו הכללית של הדובר, מן השיטות והאמצעים שהדברים מופצים או מן המעמד של הנפגע מהדיבור או של הקבוצה המוגנת שהוא נמנה עימה, בכלל זה דפוסי מתח, אפליה ואלימות כלפי קבוצות מטרה מוגנות, כגון אנטישמיות, איסלאמופוביה וקסנופוביה. כאשר מדובר בהכחשת עובדות היסטוריות ברורות ומוכחות בדבר פשעים בינלאומיים חמורים, כגון השואה והשמדות עם אחרות שאירעו בעבר, וכאשר ההכחשה נועדה לשוב ולפגוע בקורבנות הפשעים האלה או בצאצאיהם, יש לראות בדברים צורת דיבור פוגענית.



## קווים מנחים מפורטים

על חברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי רשת אחרים באינטרנט להגדיר בבירור קווי מדיניות מפורטים באשר לשיח שנאה אסור ושיח מותר, לפרסמם ברבים ולעגנם בסטנדרטים הולמים של זכויות אדם. קווי המדיניות יסבירו איך ליישם את המדיניות ואת הכללים, ובייחוד איך ההקשר מובא בחשבון בהחלטות על שינויי תוכן. ב"הקשר" הכוונה לגיוון פוליטי, תרבותי וחברתי, לשימוש במילות קוד ובלשון נקייה, לביקורת כלפי שיח שטנה, הומור או מחאה וכן ליכוס מחדש של ביטויים בקרב קבוצות המשמשות מטרה להשמצות פוגעניות. את ההגדרות המפורטות של שיח שנאה המשמשות את החברות המפעילות רשתות חברתיות ואת מתווכי הרשת האחרים יש לנסח לאחר שתתקיים התייעצות עם מומחים חיצוניים להם שמכירים את הסטנדרטים המשפטיים הלאומיים והבינלאומיים בתחום שיח השנאה, וכן עם מומחים בתחומים רלוונטיים אחרים כגון חינוך, סוציולוגיה, פסיכולוגיה וטכנולוגיה.

## אמצעי מניעה

על החברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי הרשת האחרים לנקוט מדיניות מניעה יזומה שתעלה בקנה אחד עם הסטנדרטים הבינלאומיים של זכויות האדם ותפעל למנוע את הפצתו של שיח שנאה אסור קודם שהוא גורם נזק. עליהם לרתום למטרה זו אלגוריתמים אמינים לעיבוד שפות טבעיות וכלים אמינים לניתוח רגשות ולהעמיד את תוצאותיהם לביקורת של בני אדם ושל מנגנונים לרעור על החלטותיהם. עליהם להעסיק בוחני תוכן מאומנים משלהם שתפקידם לשפר את השיטות לזיהוי שיח שנאה, לצמצם את תפוצתו של תוכן אסור ומזיק ולהרשות למשתמשים להפעיל מסננים לחסימת תוכן פוגעני שהם אינם רוצים להיחשף אליו. על החברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי הרשת האחרים לנקוט צעדים כדי לוודא שהמדיניות שלהם גלויה ונגישה למשתמשים, מוצגת בדרך תמציתית, שקופה וקריאה ומנוסחת בלשון ברורה ובשוטה, ומכילה גם דוגמאות לתוכן מותר ולתוכן אסור. כדי להרתיע משתמשים מן השימוש בשיח שנאה על המדיניות היזומה להיות מתוכננת כך שתעודד הבנה של כללי המדיניות הרלוונטית

ותפעיל אמצעים רגישים מבחינה תרבותית ומחזקי מודעות. לשם כך אפשר, למשל, להסביר איך ביטויים או דימויים מסוימים עלולים להישמע פוגעניים באוזני יחידים או קבוצות.

כדי להרתיע משתמשים מן השימוש בשיח שנאה על המדיניות היזומה להיות מתוכננת כך שתעודד הבנה של כללי המדיניות הרלוונטית ותפעיל אמצעים רגישים מבחינה תרבותית ומחזקי מודעות

## טכניקות למיתון תכנים

כדי לאכוף מדיניות וכללים למניעת שיח שנאה על החברות המפעילות רשתות חברתיות ומתווכי תוכן אחרים לפתח שורה של טכניקות למיתון תכנים שמסוגלות לעשות יותר ממחיקת תוכן וחסמת חשבונות בלבד. טכניקות אלו צריכות לכלול אמצעים משוכללים ודקי הבחנה המותאמים לדרגות שונות של הפרת הכללים או של סטייה מן המדיניות, למקור התלונה על ההפרה (למשל אלגוריתם מבוסס על בינה מלאכותית, גוף מוסמך לאכיפת חוק, שותף נאמן בקהילה או משתמש מקוון אחר) ולזהותו של המשתמש שיצר את השיח (אדם פרטי, סוכנות ידיעות, מוסד חינוכי, פוגען מועד, וכו'). עם האמצעים דקי ההבחנה נמנים סימון תכנים, הצמדת חומרים מאזנים לתוכן שיש לו פוטנציאל מזיק, אזהרה למפיצים מפני תוצאות ההפרה, הפניית בקשה אל המפיצים למתן או להסיר את התוכן והטלה חד־צדדית מצד הפלטפורמה של מגבלות ארעיות על ההפצה. יש לנקוט אסטרטגיות מיוחדות לטיפול בהפרות חוזרות ונשנות או בהפרות חמורות במיוחד של כללי השיח הנאות, ובכלל זה חסימה קבועה של עבריינים מועדים, פירוק מודלים עסקיים שמשמשים בפלטפורמות מקוונות בכוונה תחילה לצורכי פעילות פוגענית ואסורה ומסירת הודעות לגופי אכיפת החוק על הפרות חמורות שרשויות החוק עשויות למצוא בהן עניין.

## מנגנוני סימון

חברות שמפעילות רשתות חברתיות ומתווכי תוכן אחרים זקוקים למנגנונים שמאפשרים להם תגובה מהירה ותכליתית לאיתור ולסימון שיח שנאה אסור באמצעות אלגוריתמים או בוחני תוכן אנושיים. עליהם גם להיות מסוגלים להזמין תגובות חיצוניות מצד שותפים אחרים בקהילה (כגון גופי אכיפת חוק, ארגוני חברה אזרחית ומשתמשים אחרים) שיביאו לידי תגובה מהירה ויעילה. לשם כך יש להתקין ממשקי משתמש וכתובות מקומיות ליצירת קשר במקומות בולטים באתר. החברות והמתווכים צריכים להסתמך על מידע שמגיע מחברי קהילה אמינים כדי להיות מסוגלות להפעיל אמצעים ארעיים למיתון תכנים, למשל אמצעים לבלימת התפשטות מהירה של תכנים פוגעניים.

## פרסום תלונות והחלטות

כדי לאפשר פיקוח מהיר ויעיל בכל שלבי ההחלטות בעניין מיתון תכנים יש לשלוח אל המתלוננים אישור מידי שתלונתם על תוכן אסור של שיח שנאה התקבלה. כל החלטה הקשורה במיתון תכנים חייבת להימסר להם בצירוף פירוט הסיבות להחלטה, אזכור של כל נזק צפוי או היעדר נזק צפוי ומידע על האפשרויות העומדות לרשותם לערער על ההחלטה. ההחלטות למיתון תכנים ונימוקיהן חייבים להימסר גם למשתמש שפרסם את שיח השנאה לכאורה.

## מנגנוני ערעור על החלטות

על החברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי רשת אחרים לפתח מנגנונים יעילים ונגישים לערעור על החלטות למתן או שלא למתן תכנים שיש בהם שיח שנאה לכאורה. עליהם להשיב על הערעורים במהירות וביעילות. הליכים לבדיקת ערעורים על החלטות ספציפיות חייבים להיות קיימים ברמת הפלטפורמה, ובכלל זה הליך פנימי לבחינה מחדשת של החלטות מסוימות בעניין מיתון תוכן וכן גישה לדרכים פרטיות חלופיות ליישוב מחלוקות או להליכים משפטיים, אם יש בהם צורך, כדי לטפל במחלוקות על החלטות סופיות בענייני תוכן שלא יושבו בתוך הפלטפורמה.

## מנגנונים לבחינת "מקרים קשים"

יש לפתח הליכים להתייעצות עם מומחים למשפט או עם גופי ייעוץ אחרים על החלטות מסוימות או על יישום הכללים והמדיניות במצבים ספציפיים. "מקרים קשים" – שבהם לא ברור בו במקום לאנשי החברה הממונים על מיתון התכנים אם אכן מדובר בשיח שנאה או בהפרה של כללים ומדיניות – צריכים להיבדק בתוך פרק זמן קצר בידי מומחים עצמאיים. ועוד: הממשלות צריכות לוודא שהחלטות בדבר מיתון תוכן שפוגעות בחופש הביטוי ובזכויות יסוד אחרות של אנשים שבתחום שיפוטן יוכפפו לבחינתם של בתי משפט עצמאיים.



## הכשרה והגנה על ממתני תוכן

על חברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי תוכן אחרים להפעיל תוכניות יעילות להכשרת ממתני תוכן, כדי שאלה יכירו את זכויות האדם ויבינו את הרגישויות התרבותיות הקשורות בתכנים שהם בודקים, ובכלל זה השיקולים שהועלו בהמלצה 3.1 על החברות ומתווכי התוכן לנקוט אמצעים הולמים כדי לשכך טראומה ותוצאות שליליות אחרות שעלולות להיגרם מחשיפה גבוהה וממושכת לשיח שנאה. בתוך כך עליהם לקבוע גבולות לשעות העבודה של בוחני התוכן ולהעניק להם ייעוץ וצורות אחרות של סיוע פסיכולוגי.

1

ראו, לדוגמה, שני קורסים פתוחים מקוונים: קורס מקוון של (יד ושם בנושא אנטישמיות (11 בנובמבר 2018 le racism et l'antisémitisme (FUN)





## אמצעי מניעה

מומלץ לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי תוכן אחרים באינטרנט לכונן מועצות מייעצות שיעריכו מעת לעת את מדיניות מיתון התכנים שלהם ואת האופן שבו הם מפקחים על התכנים ואוכפים את כללי המדיניות שלהם, בכללם הכללים להגדרת "מקרים קשים", הליכי הערעור ומדיניות השקיפות. גופים מייעצים אלה יורכבו בעיקר ממומחים עצמאים שמכירים את הסטנדרטים הבינלאומיים בענין זה, את הטכנולוגיות למיתון תכנים, את מדיניות ההכשרה ואת ההקשרים הפוליטיים, התרבותיים והאחרים. במידת הצורך יוקמו מועצות מייעצות לא רק בדרג הבינלאומי אלא גם בדרג הלאומי (או האזורי) - כדי שיוכלו להיטיב להעריך ולהציע דרכים להתאמת מדיניות כללית לנורמות מקומיות ולהקשרים תרבותיים בלי להפר את הסטנדרטים הבינלאומיים של זכויות האדם וכדי להבטיח שקיפות ומתן דין וחשבון. ההליכים ואמות המידה לבחירת חברים למועצות המייעצות האלה, ובכלל זה האמצעים למניעת ניגוד עניינים בקרב חברי המועצה, צריכים להיות גלויים וידועים לציבור.

ההליכים ואמות המידה לבחירת חברים למועצות המייעצות צריכים להיות גלויים וידועים לציבור.

## טיוב תהליכים וחילופי מידע בין חברות

מומלץ לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי רשת אחרים ליצור הליכים (ובכלל זה מועצות מייעצות משותפות) כדי להחליף ביניהן מידע על הכללים הנהוגים אצלם, על המדיניות שלהן למיתון תכנים, על שיטות ההדרכה שלהם ועל מנגנוני הערעור על החלטות המקובלים אצלם, מתוך שאיפה לשתף פעולה במידת האפשר ולחשוף את היסודות המרכזיים שלהם להליכי מיטוב. עליהם גם לשקול בניית מסדי נתונים דיגיטליים משותפים של תגי הקבצה (hashtags), תמונות, צירופי מילים ומילות קודד הקשורים בשיח שנאה אסור בכל מיני הקשרים חברתיים, פוליטיים ותרבותיים, מתוך הקפדה על אילוצי פרטיות, ולשתף מידע על מפירים מועדים של מדיניות השיח שלהם.

## פורום עולמי של בעלי עניין

יש להקים פורום עולמי של בעלי עניין, שיהיו מיוצגים בו ממשלות, חברות המפעילות רשתות חברתיות ומתווכי רשת אחרים, מומחים בטכנולוגיה, במשפטים ובחינוך וארגוני חברה אזרחית. יש לכנס את הפורום מדי פעם בפעם כדי לדון, לפתח ולהעריך את יישומם של הליכים וסטנדרטים בינלאומיים לצמצום שיח השנאה ברשת.<sup>2</sup>

"יזמת הרשת הגלובלית" (Global Network Initiative) ו"כוח המשימה הבינלאומי להנצחת זכר השואה" הם דוגמאות אפשריות לפורום עולמי שכזה.



## שקיפות

על החברות המפעילות רשתות חברתיות ועל מתווכי הרשת האחרים לפרסם בקביעות דוחות מפורטים על יישום מדיניות השיח שלהם, ובכלל זה מידע ספציפי למדינה שבה הם פועלים בעניין שינויי תוכן מסוימים - אם עקב בקשה מצד גופי אכיפת החוק ואם ביוזמתם שלהם. כמו כן, עליהם לפרסם מידע בדבר הודעות שנמסרו לגופים חיצוניים, ערעורים על החלטות בעניין מיתון תכנים ותוצאותיהם, הדרכת ממתני תוכן, המאמצים שהם עשו כדי להגביר את מודעות המשתמשים, שיתופי פעולה שלהם עם ארגונים של החברה האזרחית ויחמות ואמצעים אחרים. הדוחות על פעילות מיתון התוכן צריכים להיות מפורטים די הצורך כדי לאפשר הערכה חיצונית של ההליכים והתאמתם לסטנדרטים הבינלאומיים של זכויות האדם. עוד יש לפרסם בציבור מידע על מידת חשיפתו של הציבור לתכנים פוגעניים קודם למיתון התכנים על ידי הפלטפורמה.

## אמות מידה להערכת מדיניות וכללים

מועצות מייעצות, ארגונים של החברה האזרחית, אמצעי תקשורת ומשקיפים אחרים עשויים למצוא לנוכח לבחון ולהשוות את כללי המדיניות למיתון שיח שנאה שיישמו פלטפורמות חברתיות ומתווכי רשת אחרים. המניע לכך יכול להיות הרצון לעורר מיטוב תהליכים ולאפשר למשתמשים להחליט החלטות מושכלות יותר כשהם בוחרים בין צורות המדיניות הלגיטימיות השונות ולהעריך אם כל אחת מהן מאזנת בין הצורך להתמודד עם שיח השנאה ובין כיבוד חופש הביטוי וחזיונות אדם אחרות. בעת הערכת מדיניות השיח אפשר להביא בחשבון את השיקולים האלה:

### 1

הגדרת קבוצות מוגנות: האם המדיניות מכסה קיבוצים אחרים נוסף על קבוצות גזעיות, אתניות ודתיות, כגון קיבוצים שמוגדרים לפי מגדר, נטייה מינית או זהות מגדרית, או לפי מוגבלות, או קבוצות המוגדרות לפי השתייכות מרצון (כגון מפלגות פוליטיות או אגודות מקצועיות)? האם ההגדרות האלה מתייחסות למצבים של אפליה רב־מגזרית?

### 2

באיזו מידה הגדרת שיח שנאה בתור שכזה (א) מבוססת על רשימה סגורה של מילים, ביטויים, סמלים ותמונות שאין להשתמש בהם? (ב) מאפשרת לזהות קישורים מורכבים בתוך השפה, הדימויים והרעיונות שעלולים להפוך את השיח לשיח שנאה בנסיבות תרבותיות, חברתיות או פוליטיות מסוימות?

(ג) מביאה בחשבון הקשרים רחבים יותר שיש בהם כדי להכשיר את השיח (סאטירה, למשל) או לשלול את צידוקו (כגון מחקר היסטורי מזויף למען מטרות גזעניות)?

3

האם יסוד הסיבתיות הטבוע בהגדרת שיח השנאה קשור רק בציפייה שהוא עלול להביא לידי פגיעה גופנית באוכלוסיית מטרה כלשהי; או שמובא בחשבון גם נזק לא־גופני בקורבנות פוטנציאליים, כגון פחד או תחושת דחיקה לשוליים, או אף פגיעה עקיפה, כגון אפליה, שנובעת מסטראוטיפים שליליים ויחס חברתי שלילי כלפי הקבוצה המוגנת?

4

האם בתהליך ההחלטה על מיתון תוכן מובאות בחשבון השלכות חברתיות שליליות רחבות יותר על קהל צרכני השיח - למן האפשרות להפרות אלימות של השקט (לדוגמה, מהומות או תסיסה חברתית) ועד לתוצאות לא־גופניות ארוכות טווח, כגון טיפוח אווירה של גזענות ושנאה גוברת בחברה?

5

האם ההחלטות בדבר מיתון תכנים מבוססות רק על כוונתם המפורשת של הדוברים או שמא גם על כוונתם המרומזת, או שהן אינן מתחשבות בכוונה כלל?

6

האם הכלים למיתון תכנים מופעלים על הפצת שיח  
בפלטפורמות ציבוריות בלבד, או שהם מיועדים גם לקבוצות  
סגורות ולדברים שמועברים במסרים פרטיים?


7

האם התגובה על הפרת כללי מדיניות השיח כרוכה רק  
בהגבלת תפוצתם, או שיש אמצעים אחרים, כגון בקשה מן  
המשתמשים להסיר או למתן בעצמם את התוכן שהעלו  
לרשת, או הסרה חד־צדדית של תכנים, או חסימה ארעית או  
קבועה של החשבון?

מומלץ לחברות המפעילות רשתות חברתיות ולמתווכי הרשת  
האחרים לבצע הערכה עצמית תקופתית של מדיניותן לאור  
אמות המידה האלה ולפרסם ברבים את תוצאותיה.







פרופ' יובל שני הוא סגן נשיא למחקר במכון הישראלי לדמוקרטיה. מופקד על הקתדרה למשפט בינלאומי פומבי ע"ש הרש לאוטרפכט באוניברסיטה העברית בירושלים והדיקן לשעבר של הפקולטה למשפטים. מומחה לבתי דין בינלאומיים, זכויות אדם, דיני מלחמה, משפט וסייבר והיבטים משפטיים של הסכסוך הישראלי-פלסטיני.



[www.idi.org.il](http://www.idi.org.il)



המכון הישראלי  
לדמוקרטיה