

خطابُ الكراهية في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات وأثره على حقوقهم الرّقمية حملة – المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي شبكةٌ كارهة: خطابُ الكراهية في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات وأثره على حقوقهم الرّقمية

الباحثة: د. نجمة على تحرير الدراسة: منى شتيه نقله إلى الإنجليزية: شركة ريتاج للحلول الإدارية تدقيق لغوي: شركة ريتاج للحلول الإدارية تصميم: أمل شوفاني



صدر هذا البحث بتمويل من PAX، هذا البحث يعبر عن الباحثة ومركز حملة ولا يعبر بالضرورة عن موقف الممول رِّخص هذا الإصدار بِموجبِ الرخصة الدوليّة: نَسب المُصنَّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي للاطِلاع على نُسخةٍ من الرّخصة، يُرجى زيارة الرّابط التَّالي: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0

> نتطلع لتواصلكن وتواصلكم معنا عبر القنوات التّالية: البريد الإلكترونيّ: info@7amleh.org الموقع الإلكترونيّ: www.7amleh.org الهاتف: 774020670 (0) 972+

تَابعننا وتابعونا عبر صفحاتنا على منصَّات الإعلام الاجتماعيّة: 7amleh

## الفهرس

مُلخّص تنفيذيّ	4
<b>مقدّمة عامة:</b> خطاب الكراهية في منصّات التّواصل الاجتماعي	7
<b>موضوع البحث:</b> خطاب الكراهية في منصّات التّواصل الاجتماعي، بين الفلسطينيين	10
ضرورة وأهميّة البحث	11
منهجيّة وآليات البحث	11
تفاصيل آليّات البحث، وتفاصيل جمع المعلومات	12
نتائج وتحليل المعطيات	13
<b>المحور الأوّل:</b> خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات، على منصّات التواصل الاجتماعي، ومميزاته في السّياق الفلسطيني	14
<b>المحور الثّاني:</b> تحديد أنواع خطابات الكراهية، في السّياق الفلسطيني وشدّتها	19
<b>المحور الثّالث:</b> أثر خطاب الكراهية في منصّات التواصل الاجتماعي في السياق الفلسطيني، على الحقوق الرّقمية	23
<b>المحور الرّابع:</b> آليّات العقاب والرّدع: مَن يتحمّل مسؤولية صَدّ خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات؟	28
<b>المحور الخامس:</b> توصيات لمواجهة خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين	32
الملاحق	37

## مُلخّص تنفيذيّ

تشهد السّاحة الفلسطينية تزايدًا ملحوظًا في استخدام خطاب الكراهية، على منصات التواصل الاجتماعي، متاثّرة بالأحداث والتّوترات، في السياسة الإقليمية بشكل عام، كاتفاقيات التطبيع مع دول عربية، وأحداث عالمية، مثل جائحة كورونا. أضف إلى ذلك ما يمر به الفلسطينيون/ات على الصعيد الفلسطيني، من اضطرابات داخلية على المستويين الاجتماعي والسياسي، نستذكر منها، في الفترة الأخيرة، النّقاش الحاد بخصوص أحداث مقام النبي موسى في أريحا، والحرّيات الشّخصية، وقضيّة المثليين/ات، وموجة اعتقالات النّاشطين/ات، على خلفيّة المطالبة بالتحقيق في قضية اغتيال النّاشط نزار بنات.

على المستوى السياسي، ما زال الانقسام الفلسطيني، بين فتح وحماس، يلقي بظلاله على المشهد الفلسطيني، خاصّة عند الحديث عن انعقاد أو عدم انعقاد انتخابات تشريعية. وفي حالة الفلسطينيين/ات في الداخل، شكّل انقسام القائمة المشتركة، على سبيل المثال، في ظلّ الانتخابات الإسرائيلية أرضًا خصبة لنقاشات سياسيّة حادّة، أخذت حيّزًا على منصات التواصل الاجتماعي، خاصّة في ظل اتساع المساحة الافتراضية، وزيادة استعمال وسائل التواصل الاجتماعي، مثل الفيسبوك والتويتر واليوتيوب- للتّعبير عن الرّأي من قبل الشباب الفلسطيني، والنشطاء والإعلاميين/ات والسياسيين/ات والمواطنين/ات. وعلى المستوى الاجتماعي، القضايا المتعلقة بحقوق النساء، تتصدّر قائمة القضايا الاجتماعية وتشغل الرّأي العام الفلسطيني.

إنّ ديناميكية استعمال وسائل التّواصل الاجتماعي، والمشاركة في صياغة الخطاب العام الفلسطيني، تضعان الحقوق الرّقمية للفلسطينيّين على المحك، ليس فقط من قبل السلطات الإسرائيلية والشركات، إنما أيضًا من قبل السلطة الفلسطينية في الضفة الغربية وسلطة الأمر الواقع في قطاع غزة. أضف إلى ذلك، السلطة المجتمعية، المتمثّلة بالعادات والتقاليد والخطاب السائد والمهيمن في السياق الفلسطيني.

إنّ ظاهرة خطاب الكراهية ليست حديثة العهد، لكنّها تبدّل مضمونها ومستهدفيها وآلياتها، وهو ما يستدعي ضرورة البحث المستمر. وفي ظل غياب تعريف شمولي وواضح ومحدّد لخطاب الكراهية، مرتبط بالسّياق الفلسطيني، يهدف هذا البحث لتقفّي أثر خطاب الكراهية وأشكاله، في منصات التواصل الاجتماعي، واستكشاف محدّدات خطاب الكراهية ليفتح بابًا على تأثير السّياقات الداخلية، مثل الشَّرذمة السياسية والجغرافية والاجتماعية، على تأجيج خطاب الكراهية والمساس بالحقوق الرقمية للفلسطينيين.

يهدف البحث أيضًا إلى رصد مصطلحات من شأنها الحضَّ على انتشار خطاب الكراهية في فلسطين، التي تتمّ مشاركتها على منصّات التواصل الاجتماعي؛ للكشـف عن أنواع خطابات الكراهية، التي تُبـرز مـدى حدّتها، في محاولة لإضافة قراءة نوعية لخطاب الكراهية، في الشّبكة الفلسطينية.

يرتكز البحث على المراجع والأدبيّات، الّتي تؤثّر على انتشار خطاب الكراهية سواء بالقوانين، أو الأبحاث، أو المقالات، أو التقارير، الصّادرة عن جهات حكومية ومؤسّسات دولية لمكافحة خطاب الكراهية في الإنترنت، كما أنّها تقوم بدراسة ميدانية، في المجتمع الفلسطيني، عبر استطلاع للرّأي وعقد مجموعات بُؤرية لتقفّي أثر خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني. إضافة إلى تحليل مؤشّرات خطاب الكراهية بين الفلسطينيين، على منصّات التّواصل الاجتماعي، وعرضها في البحث.

#### تُظهر النّتائج المركزية للبحث أنّ:

أكثر من %71 من الفلسطينيين/ات يرَون أنّ خطاب الكراهية، بين الفلسطينيين، منتشر على منصّات التواصل الاجتماعي. وتشير النتائج إلى أن %85.7 تعرّضوا إلى خطاب كراهية، عبر منصّة الفيسبوك، تليها منصة الإنستغرام، وبفارق كبير جدًّا، %11.4 - ويعود ذلك إلى أنّ الفيسبوك، منصّة التواصل الاجتماعي الأكثر شهرة واستعمالًا بين الفلسطينيين.

يشير %45.4 من المستطلّعين/ات إلى أنّ أكثر أنواع خطابات الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين، متعلِّق بالآراء السّياسية. ويشير (فقط) %7.9 من المستطلّعين/ات إلى أنّ خطاب الكراهية، المنتشر في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين يرتكز على الدّين.

## "**85.7%** تعرّضوا إلى خطاب كراهية عبر منصّة الفيسبوك"

في محاولة لتعريف خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني، يظهر البحث مميزات عدّة: فهو متأصِّل في الخطاب العام الفلسطيني، وينبثق من التّجربة السّياسيّة الفلسطينية المتمثّلة بنكبة 1948 ونكسة 1967 وإفرازاتها، مثل اللَّجوء والنّزوح لتطبع كلمات، مثل: المواطن والمهاجر واللاجئ والنازح، في الرّواية التّاريخيّة الفلسطينية، كخطابٍ تمييزيّ، يتمّ تداوله عبر الأجيال. ويظهر في الكثير من الأحيان، على شاكِلة كلمات مغلّفة ومبطّنة، متعلّقة بالسّياق السّياسي والاجتماعي الفلسطينيّ، مثل مصطلحات "تايلندي"، و"شِمينت"، "جماعة البناشر"، "جماعة شلومو"، و"دواعش"، وغيرها من كلمات ومصطلحات. يتعلّق خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني أيضًا، بتدرّجِ وتباين القمع الإسرائيلي، للمجموعات الفلسطينية المختلفة، الذي يؤجّج خطاب الكراهية بين الفلسطينيين أنفسهم. وينبثق أيضًا من سياسة الإغلاق الجغرافي بحكم السّيطرة الأمنية للاحتلال، وعدم الانكشاف على الآخر، كذلك من الانغلاق الفكري، في المدارس والمناهج الدراسية التّلقينيّة، والتّقليديّة. وفي مجتمع جماعيّ، مثل المجتمع الفلسطيني، يحارب ويقمع خطابُ الكراهية النّوجّهاتِ الشّخصية والنّقديّة تجاه قضايا، عليها إجماع في السّياق الفلسطيني، ويتميّز بعقليّة القطيع وركوب الموجة، كما يظهر جزء من خطاب الكراهية على شاكلة خطاب منظّم، من قبل السلطة القطيع وركوب الموجة، كما يظهر جزء من خطاب الكراهية على شاكلة خطاب منظّم، من قبل السلطة السياسية- سلطة الاحتلال، السّلطة الفلسطينية، وسلطة الأمر الواقع في قطاع غزة.

- تُظهر النتائج المركزية للبحث وجود أربعة أنواع من خطابات الكراهية بين الفلسطينيين/ات- خطاب كراهية متعلق بالحدث، وخطاب كراهية متأرجح (عادة ما يكون بين السياسي والجندري)، وخطاب كراهية مركّب، متعلّق بالهُويّة، على جميع مكوّناتها- الدّينية، والمناطقية، الإثنية، والجنسيّة، وخطاب كراهية منظّم، مرتبط بالسلطة السياسية الحاكمة.
- تشير النتائج أيضًا إلى أنّ %36.9 من المستطلعين/ات يَرَوْن أنّ الاحتلال مُسبِّبٌ لخطاب الكراهية، في منصات التواصل الاجتماعي. بينما يرى %34 من المستطلعين/ات أنّ الانقسام الفلسطينيّ سببٌ رئيسٌ، و%23 من المستطلعين/ات يرون في العادات والتقاليد الدافعَ المركزيّ لخطاب الكراهية، على منصّات التواصل الاجتماعي.

وتظهر النتائج أيضًا أنّ %80.9 من المستطلعين/ات لا يرون أنّ حذف المحتوى فعّال للحدّ من خطاب الكراهية، على منصّات التواصل الاجتماعي و%39.7 يرون أن آليات الرّدع، التي تستعملها شركات منصّات التواصل الاجتماعي، غير كافية للحد من خطاب الكراهية. وكذلك يشير %53.3 من المستطلعين/ات إلى أنّ رقابة الأهل غير فعّالة للحدّ من خطاب الكراهية. وأجمع %60.3 من المستطلعين/ات على أن الطريقة الأكثر فعالية، للحدّ من خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي هي التربية الإعلامية ورفع الوعي.

## "36.9% من المستطلعين/ات يَرَوْن أنّ الاحتلال مُسبِّبُ لخطاب الكراهية، في منصات التواصل الاجتماعي"

- تظهر النتائج أنّ %86.1 من المستطلعين/ات يرون أنّ خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي يترك أثرًا على سلوكيّات الأفراد. وأشار %86.6 من المستطلعين/ات أنّ خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، في السّياق الفلسطينيّ، يشكّل خطرًا فعليًا، ويتضمّن ذلك الهجومَ اللّفظيَّ. وكذلك بنسبة عالية جدًّا، يظنّ %88.9 من المستطلعين/ات أنّ آراء الأشخاص تتأثّر من خطاب الكراهية، في حال تعرّضوا له أو انكشفوا عليه.
- وتشير النتائج أيضًا، إلى أنّ خطاب الكراهية يمسّ، بشكل مباشر، بحقِّ حرّية التّعبير عن الرأي، ويخلق حالة من البلبلة، مع الحقّ في الخصوصيّة، وذلك بتداخل بين المساحتين الخاصة والعامة. ونتيجة لتوسّع دائرة النشر والمشاركة، ينتشر أكثرَ الفكرُ الظّلامي والأخبار المضلّلة. في الخلاصة، يتمّ المسّ بخلق واقع رقميٍّ آمن وحرّ وعادل، من خلال تأجيج التعصّب وتعزيز الخطاب السائد والمهيمن، وترسيخ خطاب الكراهية وحالة "الإسكات" ليصل الأمر إلى المسّ بالحقّ في الحياة والأمان. في هذا السّياق يشير %55.9 من المستطلعين/ات إلى أنّهم يفضّلون التجاهل، عند تعرّضهم لخطاب كراهية، على منصّات التّواصل الاجتماعي. و%2.2 يفضّلون الانسحاب بشكل نهائي وإغلاق الحساب. أضف إلى ذلك المساس بحقّ حرّية التعبير عن الرأي، كما تظهر النتائج المساس بالحقّ في عدم التّمييز، والحقّ في الإجراء العادل نتيجة للقصور التشريعي والقانوني، والتفاف الحكومات، في بعض الأحيان، وعدم قدرتها على مواجهة النّباب الإلكتروني وخطاب الكراهية المنظّم، حيث تكون، في بعض الأحيان، جزءًا منه، بحسب المشاركين في المجموعات البؤرية. وهو ما يجعل منصات التواصل الاجتماعي مساحة خصبة لانتهاكات الحقوق الرّقمية فيه.
- حول سؤال مَن المسؤول عن الحدّ من خطاب الكراهية، في منصات التواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين، وآليات الرّدع، يضع %32.8 من المستطلعين/ات المسؤولية على الحكومات والقوانين المحلية، مع هذا تُظهر النتائج، خاصة في المجموعات البؤرية، تخوّف من ترك الأمر بيد السّلطات السياسية، مع وجود صراع بينها، وتشير النتائج إلى أنّه على الرّغم من وجود قوانين ومبادرات مجتمعية فلسطينية، للتّصدي لخطاب الكراهية، على منصات التّواصل الاجتماعي، إلا أنّها غير مجدية بالأساس، لأنّها لا تؤخذ على محمل الجدّ، وتستعمل ضد المواطنين، للجم الحرّيات الإعلامية الفردية، وحرّية التعبير عن الرّأي.

- يحمّل %26.2 من المستطلعين/ات الأفراد مسؤولية الحدّ من خطاب الكراهية، وهذا يدّل على أهمية المسؤولية الذّاتية في هذا الشأن.
- بالنّسبة للتّوصيات، لمواجهة خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، بين الفلسطينيين، تظهر النتائج ضرورة التّدخل فورًا، إِنْ أمكن، لمنع انتشار خطاب الكراهية، وأنّ %8.48 يظنّون أنّه تجب معاقبة مروّجي خطاب الكراهية بالقانون، بالرغم من أنّ %68.2 من المستطلعين/ات يرون في المعاقبة بالقانون غير فعّالة، لصدّ خطاب الكراهية. ويشدّد المشاركون في البحث على أهمية الفرق بين حرّية التعبير عن الرّأي وخطاب الكراهية، وتوضيح الحدود الفارقة بينهما، وهي دعوة مبدئية لتعريف خطاب الكراهية في السياق الفلسطيني، وهذا ما سعى إليه البحث. كما وأجمع المشاركون على التركيز على الجانب العملي للتّربية الإعلامية، وضرورة تنظيم النشاط المواجِه لخطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي، من خلال تبنّي خطوات عملية، ترتكز على الحضور الفعّال، الكراهية، في منصّات التّوصية لمتابعة كتّاب وكاتبات، يكتبون/ يكتبن بطريقة نوعيّة وواعية، وعبر بناء وعبر التّعريف والتّوصية لمتابعة كتّاب وكاتبات، يكتبون/ يكتبن بطريقة نوعيّة وواعية، وعبر بناء مجموعات مؤثّرين/ات، ومرافقتها للتّرويج لمضامينَ، تحارب خطاب الكراهية. بشكل أوسع، تظهر التّوصيات ضرورة تبنّي توجّه رفع الوعي أكثر من تبنّي آليات الرّدع، وهو ما يظهر بضرورة التّربية الإعلامية، ودمجها في المناهج الدّراسية وورش التّدريب. وكما ذكر سابقًا، يجب على التّربية الإعلامية التّسديد على الرّبط بين أهميّة الحقوق الرّقمية، من أجل التّسديد على الجانب القيمي والحقوق، والتّشديد على الرّبط بين أهميّة الحقوق الرّقمية، من أجل خلق مساحة افتراضيّة آمنة وحرّة للجميع.

#### مقدّمة عامّة:

## خطاب الكراهية في منصّات التواصل الاجتماعي ً

أحدث التطوّر التّقني لوسائل الاتّصال، وخاصة الشّبكات الاجتماعية، ثورة في سُبل تداول الأخبار والتّواصل الاجتماعي، والتّعبير عن الرّأي، وانتقل الأفراد من حقبة، كانوا فيها ينشرون أفكارهم/ن وأخبارهم/ن إلى العداد صغيرة وبطرق محدّدة، إلى عصر يمكن فيه الاستفادة، مجّانًا، من منصّات متنوّعة على نطاق واسع وبشكل فوريّ؛ بغضّ النّظر عن المسافات والبعد الجغرافي، ودون أيّ التزام بالكشف عن هُويّة المستخدم، بشكل مباشر- ما يمنح شعورًا أكبر بالحرّية في التّعبير عن الرّأي، وبتداول الأخبار دون التّأكد من كونها مضلّلة أم لا! وهكذا أضحت منصّات التواصل الاجتماعي مساحة موازية للواقع، يشار إليها بالواقع الرّقمي، وتتحكّم بها منصّات التواصل الاجتماعي- ما بين فيسبوك، وتويتر، ويوتيوب، إنستغرام وتيك توك.

لسوء الحظّ، هناك أيضًا جانب مظلم للواقع الافتراضي، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أرضًا خصبة للمناقشات المحتدمة، التي كثيرًا ما تؤدّي إلى استخدام لغة مسيئة ومُهينة، تعزّز خطاب الكراهية، وتساهم في نشره بشكل سريع، وعلى نطاقات أوسع. ويذكر التّقرير السنوي للّجنة الأوروبية لمكافحة العنصرية والتعصّب: "أصبح الإنترنت دعامة مهمة للتّرويج للعنصرّية والتعصّب. حيث ينتشر خطاب الكراهية بسرعة، من خلال وسائل التّواصل الاجتماعي، ويصل إلى جمهور أوسع بكثير من وسائل الإعلام

<sup>1.</sup> ظهر خطاب الكراهية في الإعلام لأول مرة في الولايات المتحدة عام 1989، ليشمل الخطاب العنصري المؤذي، الذي كان محصّنًا بالقانون الامريكي، تحت بند حماية حرية التعبير. European Court of Human Rights. (2021). Hate Speech.Retrieved from: https://www.echr.coe.int/documents/fs\_hate\_speech\_eng.pdf

المطبوعة المتطرّفة"<sup>2</sup>. وتطرح استراتيجية الأمم المتحدة 2019<sup>[</sup>4]، التي ترتكز على توصيات خطّة الرّباط 2012، خطة عمل شاملة لمكافحة خطاب الكراهية، وتسترشد بأربعة مبادئ- وهنا يجب لفت الانتباه إلى البند الثّالث تحديدًا، الّذي يشير إلى ضرورة مكافحة خطاب الكراهية في العصر الرقمي.

- 1. مراعاة تطبيق إستراتيجية مكافحة خطاب الكراهية للحقّ في حرّية الرأي والتعبير. والتّشديد على أنّ الأمم المتّحدة تدعم تعزيز التّواصل، كوسيلة أساسية لمواجهة الكراهية.
- **2.** مسؤولية التصدي لخطاب الكراهية تكون جماعية، وتقع على عاتق الحكومات والمجتمعات والقطاع الخاص.
- قي العصر الرّقمي الحالي، تشدد الأمم المتحدة على الدّور المهم لدعم "مواطني العالم التكنولوجي الرقمي بهدف تمكينهم من التعرّف على خطاب الكراهية، ونبذه والتّصدي له".
- 4. كما وتشير الاستراتيجية إلى ضرورة المعرفة، والتنسيق والبحث في هذا الشأن من أجل وضع استراتيجيات فعالة للتصدى لخطاب الكراهية.

وعلى الرغم من تشابه خطاب الكراهية، في الإنترنت، مع ذلك المتواجد خارجه، إلا أنّ خطاب الكراهية في الإنترنت له خصائص معيّنة ذات صلة بمستوى الإنترنت وتنظيمه، ومرتبط باستدامته وتنقّله من مكان لآخر، ومجهولية هُويّة صاحبها، ما يجعل التعامل القضائي معها معقّدًا. إذًا، فإنّ خطاب الكراهية في منصّات التواصل الاجتماعي، له مميزات محدّدة، تشكّل في الوقت ذاته، تحدّيات مركزية في محاولات التّصدي له والحد من انتشاره:

- 1. وجدت دراسة حديثة ُ أجريت في السويد أنّ خوارزميّات مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في خلق ما يعرف ب"غرف الصدى" (Echo chambers) وهو مصطلح يشير إلى تعرّض المستخدم إلى محتوى، يتوافق مع تفضيلاتهم الشخصية أكثر من أي محتوى آخر. بكلمات أخرى، فإنّ هذه الخوارزميّات قد تزيد من فرص تعرّض أفراد، ذوي ميول عنصرية إلى محتوى إعلامي يتوافق مع أفكارهم، ما يزيد من تصاعد خطاب الكراهية والعنصرية.
- 2. يشير تقرير اليونسكو، حول خطاب الكراهية في الإنترنت<sup>5</sup>، إلى صعوبة تطبيق القانون تجاه منصات التواصل في التواصل، بسبب التعقيدات اللوجستية- خاصّة عند تواجد المقرّات الرئيسية لمنصات التواصل في بلد آخر.
- 3. يمكن لخطاب الكراهية البقاء في الإنترنت، والظهور عبر منصات تواصل اجتماعي، مترابطة مع بعضها البعض- المنشور نفسه أو الفيديو أو الصورة على منصات عدّة. وبالتالي فهو ينتشر بسرعة ويخلق مناخًا عامًّا لخطاب كراهية جماعي في المساحة الافتراضيّة.

طوّر وسطاء الإنترنت تعريفات متباينة لضبط خطاب الكراهية وتنظيمه. ووقّعت شركات "فيسبوك" (Facebook)، و"جوجل" (Google)، و"مايكروسوفت" (Microsoft)، و"تويتر" (Twitter)، و"إنستغرام" (Instagram) وشركات

<sup>2.</sup> اللجنة الأوروبية لمكافحة العنصرية والتعصّب.(2020). مكافحة خطاب الكراهية. مستقاة من: https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-no-15-key-topics-combating-hate-spe/16809ed2c8

<sup>3.</sup> موقع الأمم المتحدة.(2019). إستراتيجية الأمم المتحدة، وخطة عملها بشأن خطاب الكراهية. مستقاة من: https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/advising-and-mobilizing/Action\_plan\_on\_hate\_speech\_AR.pdf

Wahlström, Mattias, and Anton Törnberg. (2019). Social Media Mechanisms for Right-Wing Political Violence in the 21st
Century: Discursive Opportunities, Group Dynamics, and Coordination." Terrorism and Political Violence 33 (4). pp. 1-22

UNESCO. (2015).Countering online hate speech. Retrieved from: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233231 .5

أخرى، عام 2016 على مدوّنة ضبط السلوك للاتحاد الأوروبي<sup>6</sup> (illegal hate speech)، وقدمت هذه الشركات تعريفاتها الخاصة لِما تعدّه خطابَ كراهية. تعدّ قواعد السلوك محاولة أولى ورئيسية لقوننة تعامل شركات التكنولوجيا إزاء خطاب الكراهية، المتنامي عبر الإنترنت، حيث تشير نتائج استطلاع Eurobarometer إلى أنّ 75% ممن يتابعون أو يشاركون في النّقاشات عبر الإنترنت قد واجهوا الإساءة أو التهديد أو خطاب الكراهية، وما يقرب من نصف هؤلاء الأشخاص أجابوا على أنّ هذه التجربة قد ردعتهم عن الانخراط في مناقشات عبر الإنترنت. تظهر هذه النتائج أنّ خطاب الكراهية غير القانوني في وسائل التواصل الاجتماعي، يحدّ من الحق في حرية الرأي والتعبير لمن مورس ضدهم خطاب الكراهية، في منصات التواصل الاجتماعي.

# من المستطلعين/ات %88.4 من المستطلعين/ات يظنّون أنّه يجب معاقبة مروِّجي خطاب الكراهية بالقانون"

بعض الشركات مثل "تويتر" و"ياهو" (Yahoo)، لا تستعمل بشكل واضح مصطلح خطاب الكراهية، لكن لديها مواصفات محدّدة مرتبطة به. ينبه تويتر مستخدميه، على سبيل المثال، أنهم من الممكن أن "يتعرّضوا لمحتوى قد يكون هجوميًّا، مسيئًا، غير صحيح، أو غير مناسب، أو في بعض الأحيان قد يكون محرّفًا ومحبطًا" ومن ضمن شروط الاستخدام في تويتر ينبه المستخدمين بأنه "لا يجوز لكم أن تنشروا أو تعرضوا، بشكل مباشر، تهديدات للآخرين "و. بينما تقوم "يوتيوب" (youtube)، بالتطرّق بشكل واضح وصريح إلى خطاب الكراهية وتسعى لبناء توازن بينه وبين الحق في حرية التعبير عن الرّأي. "نشجع الخطاب الحر، وندافع عن حقّ كلّ شخص في التّعبير عن وجهات نظر غير شعبية. إلا أننا لا نسمح بخطاب الكراهية: وهو الخطاب الذي يهاجم أو يذلّ مجموعة معينة، بناء على عرقها أو أصولها الإثنية أو دينها أو إعاقتها أو نوعها الاجتماعي أو سنّها أو وضعيتها أو شيخوختها أو توجهاتها الجنسية/ أو هويتها كنوع احتماعي". 10

بالنسبة لإدارة شركة فيسبوك، التي تُعدّ المنصة الأكثر انتشارًا وشعبية، في الحالة الفلسطينية<sup>11</sup>، يُمنع "محتوى مضرّ، ومسيء ومهدّد، الذي يثير كراهية وعنفًا."<sup>12</sup> وكما تنص بمعاييرها "أن فيسبوك ستزيل خطاب الكراهية، الذي يحتوي على محتويات تهاجم الناس بشكل مباشر، بناء على انتمائهم العرقي، أو إثنيتهم أو أصلهم الوطني، أو انتمائهم الديني أو توجّهاتهم الجنسية، أو جنسهم أو نوعهم الاجتماعي أو هويتهم، كنوع اجتماعي أو بسبب إعاقات أو أمراض خطيرة"<sup>13</sup>

European Commission. (2019). The European Commission's Code of Conduct for Countering Illegal Hate Speech Online. Retrieved from: https://www.ivir.nl/publicaties/download/Bukovska.pdf

European Commission.(2016).Media Pluralism and Democracy.Retrieved from: https://ec.europa.eu/information\_society/ newsroom/image/document/2016-47/sp452-summary\_en\_19666.pdf

Twitter. (2021). Support Center. Retrieved from: https://support.twitter.com/entries/18311 .8

Twitter. (2021), Terms of Service. Retrieve from: <a href="https://twitter.com/tos">https://twitter.com/tos</a> .9

<sup>11.</sup> حملة المركز العربي لتطوير الإعلام المجتمعي. (2020). مساع ممنهجة لطمس المحتوى الفلسطيني، على وسائل التواصل الاجتماعي. مستقاة من: https://7amleh.org/2020/06/07/msaa-mmnhih-ltms-almhtwa-alflstyny-ala-wsael-altwasl-alaitmaay

Facebook. (2021), Community Standards. Retrieved from: https://www.facebook.com/communitystandards .12

<sup>13.</sup> المصدر ذاته

يُتوقع من وسطاء الإنترنت أن يحترموا حقوق الإنسان بناء على التوجيهات التي صاغها مكتب الأمم المتحدة، للمفوض السامي لحقوق الإنسان في مقرر الأمم المتحدة الخاص، المعني بحرية التعبير<sup>14</sup> كما تنص المادة 58 بند (ب) على أن "الشركات التجارية يجب أن تحترم حقوق الإنسان، وأن تضبط سياسات المحتوى، المتعلقة بخطاب الكراهية، وفقًا لمعايير القانون الدولي لحقوق الإنسان، بما في ذلك معاهدات الأمم المتحدة ذات الصلة وخطة الرباط"<sup>15</sup>.

إلا أنّه، وفي السياق ذاته، يجب التذكّر أن وسائل التواصل الاجتماعي قد تخضع وتتعاون في كثير من الأحيان مع الحكومات والسلطات، التي تُعدُّ قمعية، وتقوم بمراقبة المحتوى، الذي يتم نشره، والذي يدخل في نطاق النقد، ولا يصل إلى حد التحريض على الكراهية، وتعمل على حذف المحتوى أو إيقاف النشر لفترة مؤقتة. على سبيل المثال، أدّت الطلبات المباشرة، التي قدمتها إسرائيل ما بين عامي ال 2017 و2018 لشركات التواصل الاجتماعي، إلى محو 27 ألف منشور على فيسبوك وتويتر وجوجل<sup>16</sup>، كجزء من حملة فرض الرقابة على الرواية الفلسطينية- كما يوضّح مركز عدالة- المركز القانوني لحماية حقوق الأقلية العربية، في إسرائيل.<sup>17</sup>

## موضوع البحث:

## خطاب الكراهية في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين

تُعدُّ منصّات التواصل الاجتماعي، في الحالة الفلسطينية، منفَذًا مهمًّا وضروريًّا، خاصّة في ظل الوضع السياسي المركّب والمعقّد، وتعدد السلطات، والتضييق والحصار، الذي يشرذم الفلسطينيين/ات ويمنعهم/ن من اللقاء الفعلي، والتّعرّف إلى بعض عن قرب- لتصبح منصات التواصل مساحة اللقاء المركزية، للتعارف وتبادل المعلومات والآراء. وفي سياق سياسي غني بالأحداث اليومية، مثل السياق الفلسطيني، تعدّ منصات التواصل الاجتماعي من أسهل وأسرع الطرق لنقل المعلومة، حيث ينظر إلى منصات التواصل الاجتماعي على أنها مساحة للإعلام البديل والتعبير عن الرأي، ورفع الصوت في وجه السلطات الإسرائيلية، والسلطة الفلسطينية وسلطة الأمر الواقع في قطاع غزة.

وعلى الرغم من الدور المهم لوسائل التواصل الاجتماعي، في كونها عابرة للحدود والحواجز، وآلية تواصل ومقاومة، إلا أنّه، وفي ظل الشرذمة الجغرافية والسياسية والاجتماعية في الواقع الفلسطيني، يوجد حالة هيمنة من عدم التواصل الفعلي، ما يعزز ظهور خطاب أو خطابات كراهية، في وسائل التّواصل الاجتماعي، وفي المجتمع الفلسطيني.

يهدف هذا البحث إذًا، إلى:

- \* رصد خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات، في منصّات التّواصل الاجتماعي.
  - \* تحديد أنواع خطابات الكراهية، في السّياق الفلسطيني وشدّتها.
  - \* الانكشاف على توصيات، للحدّ من خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات.

United Nation -General Assembly. (2019)Promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. Retrieved from: https://undocs.org/A/74/486

15. المصدر ذاته

.14

Kayali, D. (2020, January). Human Rights Defenders are Not Terrorists, and Their Content is Not Propaganda. .16

Retrieved from: <a href="https://blog.witness.org/2020/01/human-rights-defenders-not-terrorists-content-not-propaganda">https://blog.witness.org/2020/01/human-rights-defenders-not-terrorists-content-not-propaganda</a>

Adalah. (2019, December). Social Media Companies Continue to Collaborate with Israel's Illegal Cyber Unit. Retrieved from: https://www.adalah.org/en/content/view/9859

#### ضرورة وأهميّة البحث

تنبع ضرورة البحث من ضرورة ضمان حير وقمي آمن وعادل وحر للجميع، وهذا يتطلب ضمان المحافظة على الحقوق الرقمية للأفراد، التي هي امتداد لحقوق الإنسان في الواقع- الفلسطينيين/ات في هذا السياق- وكون منصات التواصل الاجتماعي مرآة عاكسة للمجتمع، بمعنى، أنّ خطاب الكراهية، على منصات التواصل الاجتماعي يعكس خطاب الكراهية في المجتمع- الذي بدوره يحرّض على عدم احترام الرأي الآخر، ويعزز الفكر والسلوك الإقصائي والإسكات الممنهج، نتيجة الخوف والتهديد، بين الأفراد والمجموعات، ومع مرور الوقت يؤدي إلى تهميش الفئات المستضعفة وزيادة التوترات الاجتماعية والنزاعات، وصولًا إلى العنف. كما يؤثر خطاب الكراهية على تجربة الجميع عبر الإنترنت؛ لخلقه جوًّا يمسّ بحق الحرية والمساواة، ويعزز العنصرية والتمييز، في حين أن خطاب الكراهية يؤثر، بشكل مباشر، على المستهدفين والضحايا، إلا أنّه يمسّ –أيضًا- بحرّية التعبير عن الرأي، من خلال عملية الإسكات، سواء الذاتي أو الممنهج، ما يترك شعورًا بقلّة الحيلة والعجز لدى المستخدمين الآخرين، وبما أن معظم مستخدمي منصات ملي المجتمع الفلسطيني، من فئة الشباب – فإن تنامي خطاب الكراهية سيترك أثرًا، ليس فقط على الحاضر بل على المستقبل أيضًا.

كما تنبع أهميّة البحث في كونه الأول من نوعه، في السّياق الفلسطيني، الذي يُعنى بالاستكشاف الداخلي للمجتمع الفلسطينية، المتواجدة في الضفة الغربية وقطاع غزة والداخل. كما ويدمج البحث، كونه دراسة استكشافية لرصد خطاب الكراهية على منصات التواصل بين الفلسطينيين/ات ومظاهرها، وبين كونه بحثًا معمّقًا، حول تداعيات خطاب الكراهية، وسبل مواجهته من خلال كلمات وأفكار الفلسطينيين/ات أنفسهم/ن، وهذا ما يجعل البحث حقيقيًّا وأصليًّا وعاكسًا للواقع المَعِيش.

## منهجيّة وآليات البحث

تعتمد هذه الدّراسة على منهجيّة المزاوجة، ما بين البحث الكمي والبحث الكيفي؛ للوصول إلى نتائج مهيمنة، قدر المستطاع، من أجل توثيق وتحليل تجربة المشاركين/ات في الدراسة. وهي تجمع بين دراسة مسحية، لرصد مؤشرات الكراهية على منصات التواصل الاجتماعي، لاستكشاف الكلمات والمصطلحات، التي تدل على خطاب كراهية في السياق الفلسطيني، في مناسبات معينة، وبين قضايا مختلفة، وتمّ من خلالها رصد قضايا تتعلق بمواضيع سياسية واجتماعية وديموغرافية في الفترة المذكورة، في الجدول أدناه، عبر منصة فيسبوك.

كما أجرى "مركز حملة" استطلاعًا، قامت به شركة متخصصة خارجية معتمدة، على الأسئلة التي طورتها الباحثة وطاقم مركز حملة، تمّ من خلاله استطلاع آراء 693 شخصًا (307 من الإناث، و386 من الذكور)، متواجدين في الضفة الغربية، والقدس، وقطاع غزة والداخل.

إضافة إلى تحليل محتوى لثلاث مجموعات بؤرية: مجموعة قطاع غزة، مجموعة القدس والضفة، ومجموعة الفلسطينيين/ات في الداخل. وتمّ بناء المجموعات البؤرية، من خلال دعوات موجهة لمؤسسات المجتمع المدني، وإرسال دعوات عبر منصات التواصل الاجتماعي والدوائر الشخصية. وبذلك فإن المشاركين/ات في المجموعات البؤرية، شاركوا طواعية وعن رغبة في أن يكونوا جزءًا من البحث، مع هذا، وحفاظًا على الخصوصية، لن يتم استعمال الأسماء الكاملة للمشاركين في البحث. وقد عُقدت جميع المجموعات البؤرية عبر تطبيق "زووم" (Zoom) بسبب جائحة كورونا وعوائق الحواجز والشرذمة الجغرافية، التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي، لمدة أقصاها ساعتان لكلّ لقاء. حيث اعتمدت اللقاءات على المقابلة غير المركّبة، وطرح أسئلة توجيهية مُعدّة مسبقًا، حيث تلائم نوعية البحث الاستكشافي، وتشجّع المشاركين/ ات على الحديث والمشاركة. وبعد تفريغ المقابلات، تمّ استخراج المحاور الأساسية، لرصد خطاب الكراهية في منصات التواصل الاجتماعي، بين الفلسطينيين واعتمادها في تحليل المعطيات.

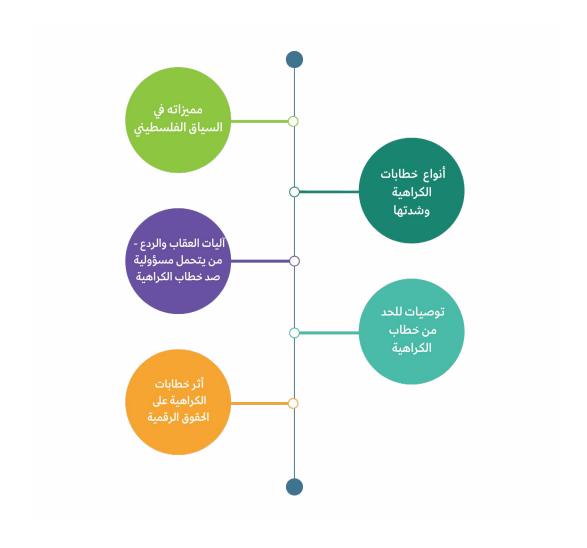
## تفاصيل آليات البحث أو طرق جمع المعلومات

فترة البحث	التوزيع الجغرافي للمشاركين أو المنشورات	عدد المنشورات والتّعليقات/ المشاركين/ات في الاستطلاع- المشاركين/ات في المجموعات البؤرية	قضایا	آلية البحث
	غزة: 3.2%			
	الضفة: 52.85%			
26.8.2019- 25.7.2021	القدس: 4.8%	226 منشورًا 57,762 تعليقًا	13 قضية	مسح على منصة الفيسبوك
	الداخل: 28.8%			اعیسبوت
	إقليمي: 10.4 %			
6.6.2021- 25.6.2021	غزة: 32%			
	الضفة: 36%	693	19 سؤالًا	-311 = 1
	القدس: 18%		19 سوالا	استطلاع
	الداخل: 14%			
6.5.2021	غزة :10			
17.6.2021	الضفة والقدس:14 7.6.2021		3 مجموعات	مجموعات بؤرية
30.6.2021	الداخل :12			

### نتائج وتحليل المعطيات

لرصد خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات، وبناءً على المعطيات المستقاة من مسح مؤشّرات الكراهية، المجموعات البؤرية والاستطلاع، لا بدّ من التطرّق إلى خمسة محاور، كما أفرزتها النّتائج:

## رصد خطاب الكراهية في منصات التواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين



## المحور الأول:

#### خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات على منصات التواصل الاجتماعي، ومميزاته في السياق الفلسطيني

يتفق الفلسطينيون/ات على أن خطاب الكراهية في فلسطين ليس بظاهرة جديدة، وهو موجود على مر العصور وموجّه ضد كلّ مَن هو مختلف لونًا وعرقًا وسنًّا ودينًا وجنسًا، ولقد عُبّر عنه بطرق مختلفة، تسللت إلى الحياة الفلسطينية، ليصبح ذلك جزءًا لا يتجزّأ من الموروث التعبيري اللغوي، ويصبح جزءًا من الثقافة العامة والخطاب العام، ما يعزّز حالة الاستسهال والتّعاطي الطبيعي معه، ويشير عماد، وهو من الضفة، إلى أمثال شعبية يتم استعمالها ضمن الحديث العام مثل: "سوّد الله وجهك" أو "مثل أكل النّور" أو مثل "البدوي اللي نازل ع المدينة"، كحالات توصيفية تحقيريّة، تحمل خطاب كراهية ضدّ فئات وشرائح معيّنة، في المجتمع الفلسطيني، من الممكن أن نجدها أو تتشارك مع مجتمعات عربية أخرى.

خطاب الكراهية الفلسطيني، على منصات التواصل الاجتماعي، لا يعكس – فقط- خطاب الكراهية في الواقع أو الحياة الحقيقية مقابل الواقع الافتراضي، بل يعكس أيضًا- خطاب كراهية متوارثًا، بناءً على التّجربة السياسية والتاريخية للفلسطينيين، التي يتم تناقلها من جيل إلى جيل، على شاكلة خطاب تمييزي، ليصبح جزءًا من الرواية التاريخية المتداولة. يقول كريم، من غزة، إنّ مصطلحاتٍ مثلَ: لاجئ ومواطن ومهاجر، ظهرت في سياق نكبة 1948 ونكسة 1967 ويتساءل:

- كيف لطفل، عمره سبع سنوات في قطاع غزة، أن يعرّف عن نفسه أنه لاجئ أو مهاجر؟! "إذًا، خطـاب الكراهيـة يتخطـى المسـتوى اللفظـي في كتابـة الخطـاب - ليصــل إلى مسـتوى تناقــل خطـاب الكراهيـة مـن جيــل إلى جيــل".

واحدة مهمّة من مميزات خطاب الكراهية، في السياق الفلسطيني شكله؛ فهو يأتي على شاكلة التّرميز السياسي لمجموعات وطوائف معيّنة، من خلال كلمات ومصطلحات مبطّنة في أغلب الأحيان، يفهمها الفلسطيني، الذي على دراية واسعة في السياق الفلسطيني والأحداث الاجتماعية والسياسية، مثل وصف: "التايلندي" على العمال القادمين من جنين، للعمل في رام الله، أو "عرب الشّمينت" كناية عن الفلسطينيين في الداخل.

تقول سما، من الـ 48: "يوجد مسبّات خاصة في خطابات الكراهية ضد النساء، وعند استعمالها في سياق معيّن يكون القصد هو التحريض- في حالة ريكليمينغ (استصلاح أو استحواذ) للمصطلح". أمّا هبة، من قطاع غزة، فتثير ميزة اللغة المبطّنة لخطاب الكراهية، في السياق الغزّي تحديدًا، وفي ظل الانقسام، حيث تدور حول تراشق الاتهامات بالتواطؤ السياسي بين فتح وحماس، كما في " سلّموه جماعة البناشر". هذا إيحاء مبطّن عن السلطة الفلسطينية. يوجد كلمات مغلّفة، تحمل الكثير من التّخوين والنّبذ. طبعًا، إضافة إلى كلمات مباشرة، مثل: العملاء والخونة. لكن يوجد مصطلحات غير مباشرة، مثل: جماعة شلومو. وفي المقابل نجد في الضفة الغربية- الألفاظ التي لها علاقة بالإسلام السياسي، مثل جماعة الله، أو الشيوخ-هذه الألفاظ، وإنْ كانت غير مباشرة، تعطي إيحاء مباشرًا ومبطّنًا لحركة حماس."

تشير نتائج الدراسة أيضًا، إلى أنّ الشرذمة الجغرافية، بواقع الاحتلال الإسرائيلي وسياساته، لها أثر كبير على تأجيج خطاب الكراهية بين الفلسطينيين. تقول داليا، من غزة: "منعنا الإغلاق لفترة طويلة من التواصل مع باقي المجتمع الفلسطيني في الضفة الغربية والداخل، وهو أحد الأسباب، التي عزّزت خطاب الكراهية الدّاخلي. إسرائيل لا تخلق منّا أعداء كي نواجهها فقط- بل تخلق منّا أعداء كي يواجه بعضُنا بعضًا." ويضيف كريم من غزة: " إحنا اليوم عايشين تَبِعات الانقسام الفلسطيني، ونعيش آثاره ونعيش عملية التفسّخ. ولمّا حدا يسألني أنت من وين؟ أنا كريم من غزة. ما بقول إنّي كريم من فلسطين. هاي الهُوية الفرعية لبستني لأني ما بعرف غير غزة. وقضاياي واهتماماتي وهمومي الاجتماعية النفسية مرتبطة بغزة. هاد خطاب إقصائي وبسهولة ممكن يتحوّل لخطاب كراهية".

محمد من الـ48، يربط بين الشرذمة الجغرافية والقمع الممارَس، من قبل السّلطات الإسرائيلية، ويشير إلى أنّه "عندما نذهب لنشتري من جنين يقولون عرب الـ48 جايين عنّا أو عرب الشّمينت". ويستمر" أنا بحس أنه من كثر الحصار عليهن لما بيجوا يشتغلوا هون بيشوفوا كيف العرب عايشين وبيوخدوا فكرة أنّ الدولة كأنها داعمة للعرب واللي هو غير دقيق. مقارنة مع وضعهم - طول الوقت حصارات واعتقالات". إذًا، في السياق الفلسطيني، تدرّج القمع الإسرائيلي واختلافاته، الممارس على المجموعات الفلسطينية بين بشكل متفاوت، ضمن سياسات "فرّق تسد" و "الامتيازات"، وهذا من شأنه تأجيج خطاب الكراهية بين الفلسطينيين.

الشرذمة السياسية، المتمثّلة بالانقسام بين حركتي فتح وحماس، تلقي ظلالها وبقوة على علو خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات في قطاع غزة، والفلسطينيين/ات في الضفة الغربية. عن ذلك يقول مقداد من غزة: "الانقسام هو من أهم الأسباب اللي بتزيد خطاب الكراهية في فلسطين، وخصوصًا بغزة؛ لأنها مركز الانقسام". وتشير النتائج أن %40 من الغزّيين/ات يعدّون الانقسام المسببَ الرئيسيَّ لتصاعد خطاب الكراهية.

## "تشير النتائج أن **40%** من الغزّيين/ات يعدّون الانقسام المسببَ الرئيسيَّ لتصاعد خطاب الكراهية"

يطرح فراس، من الضفة، تفسيرًا أكثرَ شمولية، حول أثر الشّرذمة الجغرافية والسياسية (الانقسام)، ويدرجها تحت عنوان أكبر، متعلّق بالإغلاق الجغرافيّ والانغلاق الفكري، ويقول: "بالنسبة لتدرّجات خطاب الكراهية- كلّ الأمور تندرج تحت عنوان أكبر وهو: عدم تقبّل الآخر المختلف. السّبب الأساسي لهذا هو الانغلاق. "جغرافيًّا إحنا مسكّرْ علينا من كلّ الحدود - ما منشوف حضارات ولا ثقافات أخرى، ولا حتّى منشوف أشخاص آخرين أو نطلع برّا نشوف عادات مجتمعات تانية. وهذا سبب عزّز عدم تقبّل الآخر والمختلف، حتى في داخلنا. " سبب آخر- هو الانغلاق على المستوى الفكري وطريقة التدريس التلقينية، و"الطالب بيخلص مدرسة بيكون قارئ الإنجيل أو القرآن ألف مرة والمواد الأخرى على مدة 12 سنة. لكن لا يوجد تعزيز للوعي الثقافي للقراءة والانفتاح والتعرّف. وهذا الانغلاق الفكري يؤدي إلى التهجّم على أي شيء مغاير، من خلال ممارسة خطاب الكراهية".

ويُطرح خطاب الكراهية، في السياق الفلسطيني، حول كلّ مَن يعارض الرأي السائد، خاصة بكل ما يتعلّق بالنقاش حول مواضيع عليها إجماع، مثل المقاومة، فتوجيه أيّ نقد أو مساءلة حول جدواها وثمنها أو حتى تقييمها يصبح خيانة. على سبيل المثال يقول، كريم من غزة: "في الغربة أواجه مشكلة مع الفلسطيني الآخر، الذي يظنّ أنّ كلّ شيء يحصل في غزّة هو مقاومة، العايشين/ات بغزة هُنّي أبطال ويوجد عملية

أسطرة (من أسطورة)، وكلّنا غراندايزارز، والحياة وردية... هاي الصورة هي خطاب الكراهية، لأنّها تقصي الحقيقة... ناس بفكروني كذّاب أو لأنه بعتبروني معارض لحماس، وبنقل صورة غير موجودة".

في هذا السّياق، رصد مركز "حملة" أنّ %31.8 يردّدون اللّفظ المبطّن "ذَنْبًا" ومشتقّاته كناية عن العمالة والجوسسة. وهذا ما تشير إليه إفتكار، من الضفة حين تقول: " أنا كناشطة نسوية لا أستطيع الترحّم على نوال السعداوي؛ فيتمّ تكفيري". وفي هذا السياق فقد رصد المسح، الذي أجراه "مركز حملة" للكلمات المفتاحية، المتعلّقة بقضيّة وفاة النّسوية نوال السعدواي أن ما مجمله %15 من التعليقات الكلّية، على هذه القضية كانت تعليقات تكفيريّة، بالإضافة إلى تعليقات أخرى، وَجّهت شتائم مباشرة للمعلقين/ ات، ودعوات بالهلاك. إذًا، فإنّ خطاب الكراهية في السّياق الفلسطيني يُوجّه ضدَّ الآراء الفرديّة والشخصية، المتحدّيةِ للأفكار المهيمنة في المجتمع الفلسطيني.

يشير المشاركون/ات إلى أنّه يوجد خطاب كراهية منظّم- بمعنى أنّه مدعوم وموجّه، من جهات سياسية معيّنة، بهدف التهجّم وإسكات أصوات معارضة ومنتقدة لها، خاصة في غزة. وهو ما تشرحه شيرين، من غزة بالتفصيل، حين تتساءل حول هوية ممارسي/ات خطاب الكراهية. فإضافة إلى خطاب الكراهية المنظّم رسميًّا، من قبل السلطة الحاكمة والحزبيين، هناك الذّباب الإلكتروني، من حسابات وهمية تنتظر الأمر بالمهاجمة.

يوجد أيضًا ممارسة خطاب الكراهية "التّريند" - والرّكوب على الموجة- ربّما لمنفعة خاصّة أو لأنّ الميل البشري، للانضمام إلى القطيع أمر طبيعي. تقول تقوى من الضفة: "مرّات المواطنين بيمارسوا خطاب الكراهية وبمشوا مع الموجة. مثلا، اليوم تريند، الكل بيهاجم بفلان أو فلانة - بدون ما يكون له أي علاقة أو منفعة، كجزء من العنف اللي صار منتشر بالمجتمع. وبما أنه إحنا غير قادرين على السيطرة على ظاهرة العنف اللي بالمجتمع فهي فرصة أنه ينفّس هاي الطاقة العنيفة... في "صيدة"، وبيمارسوا عليها هذا العنف". في هذا السياق، الكشف عن هوية سما عبد الهادي، في قضية أحداث النبي موسى تشكّل مثالًا حيًّا لمعنى "الصيدة". ويرصد مركز "حملة" ما مجمله %78 من التعليقات الكلّية، المتعلقة بالقضية تراوحت ما بين الدعوة بالهلاك والضرر، وما بين شتائم مباشرة، إضافة إلى التّمييز النوعي، واتّهامات بالخيانة والعمالة والتّكفير.

لا يختلف خطاب الكراهية في منصّات التواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات، عن سياقات أخرى، في تعريفها المباشر والأساسي، ولكنّه يحمل مميزات خاصة به؛ بحكم الظروف السياسية واستمرار الاحتلال والانقسام، وكلّ تبعاته من إغلاق وتشرذم جغرافي وفكريّ، ليجد الفرد الفلسطيني نفسَه في مواجهة مركّبة، من التّحديات الاجتماعية والسياسية في الوقت ذاته.

إذا أردنا بناء تعريف خاص بخطاب الكراهية، في السياق الفلسطيني نتوصّل إلى:

#### .1.

متأصّل في الخطاب العام الفلسطيني.

#### .2.

ينبثق من التجربة السياسية الفلسطينية وإفرازاتها، مثل اللجوء والنزوح، وتطبع كلمات، مثل المواطن والمهاجر واللاجئ في الوعي الفلسطيني.

#### .3.

يتمّ تناقله عبر الأجيال، كجزء من الرواية التاريخية الفلسطينية.

#### .4.

يأتي، في كثير من الأحيان، على شاكلة كلمات مغلّفة ومبطّنة، متعلقة بالسّياق السّياسي والاجتماعي الفلسطيني.

#### .5.

متعلَّق بتدرِّج القمع الإسرائيلي للمجموعات الفلسطينية المختلفة، الَّذي يؤجِّج خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات أنفسهم/ن.

#### .6.

ينبثق من سياسة الإغلاق والشرذمة الجغرافية، بحكم السيطرة الأمنية للاحتلال، وعدم الانفتاح على الآخر.

#### **.7.**

ينبثق من الانغلاق الفكري، في المدارس والمناهج الدراسية التلقينيّة والتقليدية.

#### .8.

يعمل خطاب الكراهية ضد الآراء الشخصية والنقدية، تجاه قضايا عليها إجماع في السياق الفلسطيني.

#### .9.

يظهر خطاب الكراهية على شاكلة خطاب منظّم، من قبل السلطة السياسية- السلطات الإسرائيلية، السلطة الفلسطينية، وسلطة الأمر الواقع في قطاع غزة.

#### .10.

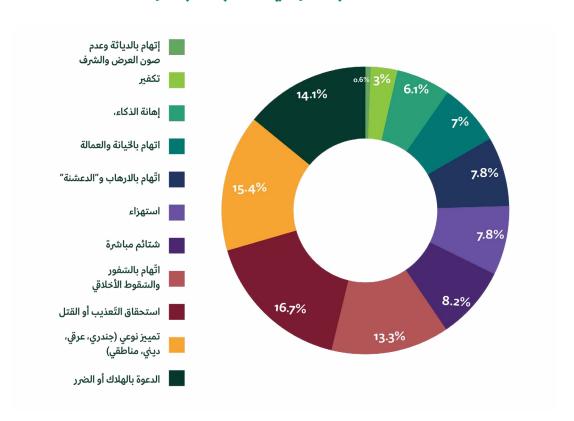
يتميز خطاب الكراهية بعقلية القطيع وركوب الموجة.

#### مظاهـر وشـكل خطـاب الكراهيـة، في منصّـات التواصـل الاجتماعـي بـين الفلسـطينيين/ات

مؤشّر خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات على منصّات التّواصل الاجتماعي، من خلال مسح الكلمات المفتاحيّة لقضايا عدّة، شغلت الرّأي العام الفلسطيني، خلال العامين 2020-2021 يشير إلى تردّد المصنّفات التّالية، التي تُظهر التهجّم الشخصي على تعليقات وآراء متعلّقة بقضايا سياسية ومجتمعية، المصنّفات التّالية، التي تُظهر التهجّم الشخصي على منصّات التّواصل الاجتماعي، في السّياق الفلسطيني، على شاكلة: %16.7 دعوات بالهلاك والضّرر، %15.4 تمييز نوعي (جندري، عرقي، ديني، مناطقي)، %14.1 الستحقاق التّعذيب أو القتل، %13.3 اتهام بالسّفور والسّقوط الأخلاقي، %8.2 شتائم مباشرة، %8.3 استهزاء، وبنفس النسبة اتّهام بالخيانة والعمالة. %6.1 على شاكلة إهانة الذكاء، %3 على شاكلة التّكفير، وأقل من %1 على شاكلة اتّهام بالدّياثة وعدم صون العرض.

أظهر مسح خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني، قاموس الكلمات التّالية:

#### مصنّفات خطاب الكراهية حسب نسبة ترددها



## المحور الثّاني:

### تحديد أنواع خطابات الكراهية في السياق الفلسطيني وشدّتها:

تشير النّتائج إلى وجود أربعة أنواع من خطابات الكراهية، في السّياق الفلسطيني، الّتي تندرج ضمنَها خطاباتُ الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات:

- المنطب كراهية غير ثابت أو متعلّق بالحدث: تشير النّتائج إلى أنّ تدرّج خطابات الكراهية، في السّياق الفلسطيني، غير ثابت ومتعلّق بالحدث، حيث صرّح %73.7 من المستطلعة آراؤهم/ن أنّ خطاب الكراهية يزداد ويعلو وفق الأحداث. وتتغيّر الفئات المستهدفة حسب الحدث، وهذا منطقيّ، في سياق متغيّر ومليء بالأحداث بشكل متسارع- على سبيل المثال، يشير عماد، وهو من الضّفة، إلى أنّه خلال فترة كورونا، مورس خطاب كراهية ضدّ العمّال الفلسطينيّين، الذين يعملون في إسرائيل، وتمّ اتّهامهم بأنّهم ينقلون العدوى، وفيروس كورونا إلى مناطق الضّفة.
- خطاب كراهية متأرجح (بين السّياسي والجندري): تشير النّتائج إلى أنّ %42.5 من الفلسطينيين يرون في خطاب الكراهية السّياسي، الخطاب الأقوى؛ وذلك لثباته لفترة طويلة، وكون الشّعب الفلسطيني متواجدًا ضمن صراع سياسيّ. يقول مقداد، من غزة: "بشكل أساسي بشوف بغزة، وبشكل عام بفلسطين الأمر المستمر هو خطاب الكراهية، على المستوى السياسي وهو المتصدّر في غزة. ثاني مرتبة خطاب الكراهية ضدّ الجندر- عندما نقوم بنشر مقاطع فيديو، ضمن الحملات الّتي نقوم بها، وتكون مقاطع لصبيّة غير محجبّة- تتحوّل التّعليقات من القضية العينيّة، التي -عادة- تكون قضية اجتماعية أو سياسية لتعليقات، مثل: "ليش شعرها ظاهر للعيان" أو " بدل ما تحكي عن هاد الموضوع روحي لمّي حالك، وضبي حالك وشوفي شو أنت لابسة. فالموضوع، غير أنّه يزداد مع قضايا متصدّرة في المجتمع مثل قضيّة الصحفيّة رواء مرشد، التي تعرّضت لاعتداء، وتحوّل الموضوع لـ "أيش عملتي؟، أنت كنت بمنطقة حدودية- شو رايحة تعملي هناك؟ أنت شو عملتي تنّو ضربك؟ أنت رايحة مع صبيّة وشاب شو رايحين تعملوا؟ فمثلًا خلال فترة اليومين، اللي كانت فيها قضية الصحفية صار في زيادة بخطاب الكراهية، المتعلّق بالجندر. لكنْ، لمّا بتخلص هاي القضية إحنا منرجع للمتصدّر دائمًا، وهو السياسي، الموجود بشكل ثابت، ودائمًا يتمّ استغلال الآراء السّياسية وتحويلها إلى خطاب كراهية ضد بعض".

## صرح **63.3%** من المستطلعين/ات أنّ خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني، متعلّق بالأحداث السّياسية"

في هذا السّياق، فقد أظهر رصد "مركز حملة" للكلمات المفتاحية المتعلّقة بقضيّة الاعتداء على الصّحافية رواء مرشد أن ما مجمله %35.7 من التّعليقات الكلّيّة كان على شاكلة شتائم مباشرة، ويُظهر المسحُ أنّ أول ثلاث قضايا، من مجمل الخمس عشرة قضية، التي تمّ مسحها، وتفاعلَ الجمهور معها، هي قضايا متعلّقة بالجندر وحقوق النساء- فهناك 13866 تعليقًا، حول وفاة نوال السعداوي، و1700 تعليقًا بخصوص قضيّة قتل إسراء غريب، و9572 حول قضية سما عبد الهادي، مقابل 2977 تعليقًا حول قضية منع الشمل، و2720 تعليقًا حول قضية اعتقال النشطاء، التي هي قضايا سياسية.

وهذا ما تشير إليه أيضًا نتائج الاستطلاع، حيث صرح %63.3 من المستطلعين/ات أنّ خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني، متعلّق بالأحداث السّياسية. ويشير %53.1 إلى أنّ فترة الانتخابات هي أكثر فترة تؤجّج خطاب الكراهية، وهذا ما انعكس في حديث معظم المشاركين في المجموعات البؤرية. يقول صالح، من الدّاخل: "للأسف، الانتخابات الّتي من المفروض أن تكون عمليّة ديمقراطية، يزيد بها خطاب الكراهية أكثر".

- 3. خطاب الكراهية المنظّم: الذي يصفه المشاركون/ات، في المجموعات البؤرية بالخطاب الموجّه، من قبل السلطة السّياسية، لمهاجمة الأفراد وشخصيّات خصوميّة ومعارضة. ظهر هذا النوع من الخطاب بالأساس- في مجموعة غزة، التي وصفته بالذّباب الإلكتروني والحسابات الوهمية، وهدفها نشر خطاب الكراهية؛ لإسكات أيّ صوت مغاير ونقدي، من خلال التّرهيب وممارسة الضّغوطات النفسيّة والاجتماعية. وفي هذا السّياق، وإلى جانب الاتّهامات المباشرة بالخيانة والعمالة والجوسسة، فقد رصد مركز "حملة" أنّ %4.4 من الكلمات المتداولة، المتعلّقة بالخيانة والعمالة، تعود لكلمة أجندة أو أجندات، كناية عن الأصوات المعارضة، التي تُتّهم بالأجندات الخارجية والمموّلة منها.
- 4. خطاب الكراهية المركّب: ربطت نقاشات المجموعات البؤرية، بين القمع السياسي والقمع الجندري، وخاصّة من قِبل النساء. وهو ما يمكن الإشارة إليه بخطاب الكراهية المركّب. حيث شدّدت المشاركات الفلسطينيّات، من قطاع غزة والضفة والـ 48 على وجود خطاب كراهية، ضدّ النّاشطات النسويّات والسّياسيّات، وضدّ وجودهنّ في الحيز العام، كما في الحيّز الافتراضي. تقول شيرين، من غزة: إنّ خطاب الكراهية موجّه ضد المعارضين عمومًا، ضد المختلف سياسيًّا، ولكنّه يكون أقسى وأشد عُنفًا وخادشًا للحياء إذا كان المختلف سياسيًّا امرأة. وهذا ما يشير إليه مؤشّر خطاب الكراهية بين الفلسطينيين، فالقضايا المتعلّقة بالجندر والنوع الاجتماعي وحقوق النساء مثلًا- في السّياق الفلسطيني، اتّفاقية سيداو، ومقتل إسراء غريب، والاعتداء على الصّحافية رواء مرشد، عادة ما تقابل بالاتّهام بالسّفور والسّقوط الاخلاقي والشّتائم المباشرة. وتقول عنبرة، من الضفة: "بالنسبة لمشاركة النساء في المقاومة الشّعبية، وممارسة خطاب الكراهية يصبح كلّ شخص مخوّلًا بالحقّ في ممارسة وطنيّته إلا المرأة، وكأن المرأة ممنوعة من ممارسة وطنيّتها على أرض الوطن، أو من المشاركة السياسيّة أو المشاركة بالمقاومة". وتشير نتائج الاستطلاع إلى تعرّض %38.8 من النساء لخطاب كراهية بسبب آرائهن السّياسيّة، و%11.4 لسلوكهنّ الشّخصي، و%10.1 لدينهنّ، و%9.1 بسبب أشكالهنّ ومظاهرهنّ.

## "التّمييز النّوعي يشير إلى ما مجمله **89.6%** من الكلمات التّصنيفية المتداولة، تتعلّق بالتّمييز الجندري**"**

التّداخل بين الخاصّ والعام، على منصّات التّواصل الاجتماعي، أجّجَ خطاب الكراهية، تحت بند التعبير عن الرّأي، دون أيّ رادع أو حدود، ما ترك أثرًا على الخيارات الشخصيّة للأفراد، لتصل إلى حدّ المساس بأنفسهم، والتّفكير بالانتحار. تقول داليا، من غزة:" كنت مخطوبة لشاب من نابلس- عملت حملة أناشد الرئيس يعمل أي حاجة عشان نجتمع بنابلس. خطاب الكراهية كان حوالين 3 محاور: المحور الأول حول شكلي الخارجي- أنا كثير سمينة وما ببيّن أني عروس وصبية، فكانت التعليقات - من هَمُّه أخذ وحدة أكبر من إمّه- مع أنّه هو يكبرني بـ 4 سنوات. المحور الثاني، ليش ابن نابلس يوخد بنت غزة، وهي بتسواش شيكل. المحور الثالث، لما انفصلنا بلّشوا يطلّعوا عليّ إشاعات- أنه هو انفصل عنّي لسبب أخلاقي، وهذا الشّيء انعكس على أرض الواقع، وبمدينتي وهي مدينة محافظة. فصارت الناس تحكي- أنه أكيد البنت فيها عيب وأخلاقها مش منيحة.

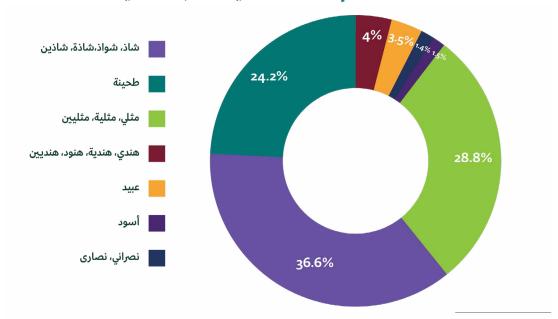
وهذا أثّر عليّ كثير، وخلّاني أعتكف وأمتنع عن مقابلة الناس لمدّة شهرين، حاولت الانتحار- وخلّاني أبتعد عن الناس لفترة كبيرة".

وكما يظهر المسح أنّ الاستهزاء، في خطاب الكراهية، مُكوِّن مركزي في السياق الفلسطيني، حيث يتردّد بنسبة 7.8% ويظهر في %94.7 من الحالات على شكل ضحك.

وهذا ما تؤكده ريم، من الـ48، التي تعتقد أنّ أكثر مجموعة تتعرّض لخطاب الكراهية، على مواقع التّواصل الاجتماعي، النساء، والسبب يعود إلى الفكر والمنظومة الذّكوريّة، التي نحيا بها، والمتواجدة في الواقع. وتشير إلى أنّ خطاب الكراهية والعنف الموجود على الأرض ينتقل إلى منصّات التواصل الاجتماعي. وتستمر:" لمّا نساء يبدين الرأي بأي موضوع وخصوصًا في الفترة الأخيرة، حول قضية منصور عبّاس أو بخصوص المثليين/ ات- وخصوصا إذا كانت الصبيّة متدينة، وحكت أن خطابنا مش لازم يكون ضدهن. فهي الحلقة الأضعف بالواقع وكمان في السوشال ميديا". إذًا، كلّما كانت التركيبة الهوياتية للفرد متعدّدة يكون معرّضًا لخطاب الكراهية، من دوائر عديدة.

في السّياق الفلسطيني، المتّسم بسياق سياسي متحرك، واحتلال ونضال، من أجل الحرّيات الفردية، تقول إفتكار، من الضفة:" النساء اللواتي يحملن الفكر النسوي والناشطات - يتعرّضن لخطاب كراهية حاد. وهو خطاب غير عشوائي، هو ممنهج ومركّب، على سبيل المثال: امرأة من ذوي الإعاقة ونسوية- معرّضة لخطاب كراهية من جبهات عدّة. إذًا، فترتيب خطابات الكراهية وحدّتها لا يعتمدان – فقط- على الوضع السياسي، والسياق المتغير والأحداث- بل مرتبط أيضًا بهوية الأفراد، الهوية الدينية، والجنسية، والفكرية، والسياسية، والحزبية، واللونية والجندرية. في هذا السّياق يرصد مركز "حملة"، حسب المسح الذي أجراه، أنّ التّمييز النّوعي يشير إلى ما مجمله %89.6 من الكلمات التّصنيفية المتداولة، تتعلّق بالتّمييز الجندري. وتتكرّر كلمات متعلّقة بالهويّة المثليّة، بشكل توصيفي، على شاكلة شاذّ ومشتقّاتها، بنسبة %36.6، وبنسبة %24.2 بشكل مباشر.

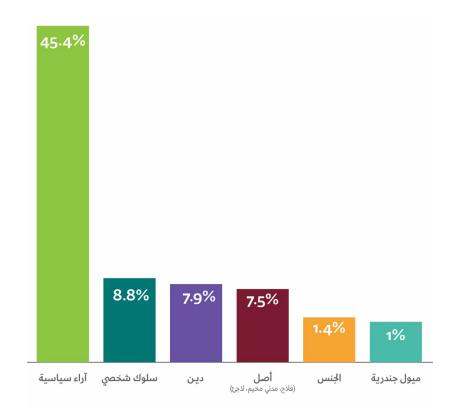
#### كثافة استخدام كلمات مفتاحية حسب التصنيف



<sup>18.</sup> كلمة "طحينة" تحمل معنىً أو دلالة للنقاش، حول الدعم المادي، الذي قدمه مصنع"طحينة الأرز" لجمعيات ومؤسسات مثلية، الذي تحوّل لقضية رأي عام.

21

حول أكثر أنواع خطابات الكراهية، المنتشر في منصات التواصل الاجتماعي، تظهر نتائج الاستطلاع التّدرّج الوارد في الرّسم أدناه، ومن اللّافت للنظر أنّ نتائج الاستطلاع تضع خطاب الكراهية الجنسي، والميول الجندرية في أسفل الهرم، مع نسب ضئيلة، وهذا - بحدّ ذاته- يعكس تجاهلَ أو عدمَ اعتبار خطابات الكراهية الجندرية بالأهمية، التي ظهرت في المجموعات البؤرية، وفي المسح، على منصّات التواصل الاجتماعي، تحديدًا على منصة الفيسبوك. ومن اللَّافت للنّظر -كذلك- الفرق الشاسع بالنّسب بين الآراء السياسية وباقي المكونات، ومن الممكن إرجاع ذلك إلى السّياق الفلسطيني، حيث تطغى الأحداث السياسية على معظم مناحي الحياة، والنقاش المهيمن في الأشهر الأخيرة، الذي يدور حول الانتخابات. من اللافت أيضًا، أن %7.9 من المستطلعين/ات يرون أنّ خطاب الكراهية، المنتشر في منصات التواصل الاجتماعي، في السياق الفلسطيني، ديني. ويرصد مركز "حملة" %1.4 من مجمل الكلمات التّصنيفية المتداولة متعلّقة بالتّمييز النّوعي الدّيني. ومن الممكن تفسير ذلك، أنّ السياسي يغلب على الدّيني والطّائفي، في حالات الصراع القومي، وأنّ الوَحدة الدّينية أو التّقارب الدّيني يأخذ منحيّ وطنيًّا. هذا لا ينفي وقوع أحداث، تحمل طابعَ خطاب كراهية دينيٍّ، ويشير %9 من المستطلعين/ات إلى أنّ الطائفيّة تشكّل دافعًا لانتشار خطاب الكراهية، في منصات التواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات. ويشير %16.9 من المستطلعين/ات إلى أنّ خطاب الكراهية يتأجّج في المناسبات الدّينية. وفي هذا السياق رصد مركز "حملة"، في النّقاش حول قضيّة حرق شجرة الميلاد، في مدينة سخنين، ما مجمله %47.3 من التعليقات كان شتائم، و%24 من التّعليقات على شاكلة اتّهام بالإرهاب و"الدّعشنة"، و%6.2 كان تعليقات على شاكلة اتّهام بالخيانة والعمالة، و%3.9 كانت التعليقات تكفيرية. وفي قضيّة مقام النّبي موسى، إضافة للشّتائم المباشرة والدّعوات بالهلاك، فإنّ 16.5% من التّعليقات كانت اتّهامات بالخيانة والعمالة و%5.1 كانت تعليقات تكفيرية.



#### المحور الثالث:

## أثر خطاب الكراهية في منصّات التواصل الاجتماعي، في السّياق الفلسطيني، على الحقوق الرقمية

يرى %88.9 من المستطلعين أنّ خطاب الكراهية بين الفلسطينيين، على منصات التواصل الاجتماعي يترك أثرًا على آراء وسلوك الأفراد. وللتّوسع في هذا المحور، تمّ التّوصّل إلى تأثيرات عدّة، يمكن الإشارة البها د:

المساس بحرّية التّعبير عن الرأى: عند الحديث عن الآراء والسّلوك- يربط المشاركون في الدّراسة، بين عمليّة الإسكات الممنهج، نتيجة لتفشّى خطاب الكراهية، وردّة الفعل تجاهه، التي تنعكس بالانسحاب من النقاش، أو التّجاهل وعدم الرد- من الممكن الإشارة إلى هذه الحالة بمأسسة عملية الإسكات، الذي يأخذ أشكالًا مختلفة- منها الامتناع من التّعبير عن الرأي، في أحداث ذات طابع إشكالي أو نقد السّلطة السّياسية، كما يشير بعض المشاركين، ويتمّ ذلك من خلال الملاحقة السّياسية العلنيّة أو الملاحقة المبطّنة، التي ترتكز على تشويه السّمعة وممارسة ضغوطات نفسية. وهنا، يشير كريم، من غزة إلى وجود "منهج كامل للإسكات ... تُدرَج تحته أساليب متنوعة من القمع، أو أساليب متنوّعة من الضغط الاجتماعي، وأنا لا أعنى القمع - فقط- بالاعتقال أو الحبس أو التّعنيف- القمع له أدوات كثيرة. هذا القمع النّاعم هو إسكات الصوت الآخر، وتهميش المثقّفين. مثلًا، كان في صحفي اسمه أحمد سعيد في غزة، وهو صحفي شعبي، وكل يوم الصبح بيطلع مباشر بيحكي أخبار وبيحكي عن وضع البلد وشو بيصير بالبلد، تمّ اعتقاله أكثر من 24 مرة - اليوم أحمد سعيد بينـزل نكـت ع الفيسبوك."19 وهكذا يتم تهميش الأصوات النّاقدة، وإعلاء صوت واحد، الصوت الذي ترغب السلطة السياسية في إبرازه. وهذا ما أدى - حسب رأي كريم- إلى "قمع الأصوات العقلانية والحرّة وإسكاتها، ليصبح أيّ شخص يعيش في غزة غيرَ قادر على التعبير عن رأيه". فإلى جانب عملية الإسكات تمارس أيضًا عملية إفراغ المضمون وتوجيهه، على منصّات التواصل الاجتماعي، وهذا ما أشار إليه الكثير من المشتركين/ات، الَّذين ما زالوا يستعملون منصات التواصل الاجتماعي، لكنْ، ليس للتَّعبير عن رأيهم. وتشير نتائج الاستطلاع، في هذا السياق إلى أنّ %55.9 يختارون التّجاهل، في حال تعرّضهم لخطاب كراهية، في منصات التواصل الاجتماعي، بينما فقط %24.7 يختارون الرّد. كما تشير النتائج، بصورة قريبة، إلى أنّ %49.6 يختارون التّجاهل في حال انكشفوا أو شهدوا على خطاب الكراهية، في وسائل التّواصل الاجتماعي، بينما %21 يختارون الرد. تعكس هذه النتائج، أثر خطاب الكراهية على المساس، بشكل مباشر، بحرية التّعبير عن الرأي، من خلال منهج "الإسكات"، الّذي ظهر في المجموعات البؤرية، كذلك من خلال تعزيز الرقابة الذَّاتية، إنْ كان في إفراغ المضمون وتوجيهه، أو بالامتناع الطّوعي عـن الإدلاء بالرّأى؛ لتفادى المواجهة.

أشار المشاركون/ات في المجموعات البؤرية إلى خطورة الضغط النفسي والاجتماعي، النّاتج عن خطاب الكراهية، وتأثيره على عملية الاختيار، في عدم المواجهة والانسحاب، كما تشير شيرين من غزة، وهي ناشطة ميدانية منذ عام 2006، حيث تُبرز الفرق بين الهجوم المواجه (وجهًا لوجه) والهجوم الإلكتروني- الذي لا سقف له، وأشد عُنفًا، فتكون " الاعتداءات الإلكترونية دون حدّ- بحجمها ومستواها ومستوى القذارة،

<sup>19.</sup> الاسم والمعلومة ضمن مقابلة بؤرية - مجموعة غزة.

ومن الممكن مواجهتها. فإذا عاملة حسابي على مسبتين (شتيمتين) بعمل حالي مش شايفة. إذا شتموني وشتموا أهلي بعمل حالي مش شايفة. إذا شتموني وشتموا أهلي بعمل حالي مش شايفة. بس ما بتضمّني مستوى القذارة، التي تمارس لوين ممكن توصل؟ فمرّات الواحد بيحسبها بهاد الشّكل مهما كان شجاع وبيختار يسكت أو ما يكون جزء من النقاش". وعلى الرّغم من ذلك، تشير نتائج الاستطلاع إلى أنّ %26.4 من الإناث يخترن الرّد، في حال تعرضهنّ لخطاب الكراهية، على منصات التواصل الاجتماعي، مقابل %23.4 من قبل الذكور.

# "55.9% يختارون التّجاهل، في حال تعرّضهم لخطاب كراهية، في منصات التواصل الاجتماعي، بينما فقط 7.44% يختارون الرّد"

#### 2. البلبلة في فهم الحقّ بالخصوصيّة، نتيجةً للتداخل بين الخاصّ والعام:

- 2.1. انتشار خطاب الكراهية، على منصات التواصل الاجتماعي، يجعل الحدّ الفاصل بين المساحتين الخاصة والعامة رمادية، ما يخلق بلبلة بين حرّية ممارسة التعبير عن الرأي والحق في الحفاظ على الخصوصية. وهذا ينعكس، بوصف بعض المشاركين الصّفحة الإلكترونية، بـ "البيت"، الذي يتمّ الاعتداء عليه، من خلال التّعليق أو المشاركة. وهو تشبيه بانتهاك حرمة البيت، في السّياق الفلسطيني بشكل خاص، والعربي بشكل عام- مع كلّ التّداعيات، التي تخلّفها في سياقات مجتمعية محافظة وجماعية. "سابقا أنا ما كنت أرد وما كان عندي فضول أدخل بنقاشات أو تعليقات، لكن عندما وصل الأمر إلى بيتي، إلى صفحتي الشخصية، ومن قبل زميل ما قدرت أسكت. يعني فكرة أنه إكتبلي على صفحتي مثل فكرة أنه افتح الباب ع بيته واعمل أشياء غير أخلاقية واشتم في نصّ داره. يعني هو لما فات على صفحتي الشخصية هو فات على مساحتي ومنبري الخاص، اللي فيه 5000 صديق اللي بطرح فيها آرائي وأفكاري وهذا أمر مصيبة وبعتبره مشين". إذًا، فإنّ معنى الخصوصية، على منصات التواصل الاجتماعي، كما ظهرت في المجموعات البؤرية، ليس واضحًا ليصبح النّقد والهجاء والتعبير عن الرّأي، والخصوصية في السّلة ذاتها. في هذا السّياق يشير أكثر من 60% من المستطلعين/ات إلى ضرورة وأهمية التربية الإعلامية.
- 2.2 توسيع دائرة نشر خطاب الكراهية، والوصول إلى دائرة أكبر: يشير %71.5 من المستطلعين/ات إلى انتشار خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، كما يتّفق المشاركون/ات، في المجموعات البؤرية، على أثر منصّات التواصل الاجتماعي، في نشر خطاب الكراهية بصورة أسرع وأوسع وهذا بحدّ ذاته من شأنه المساس بخصوصية الأفراد والمجموعات. أحلام من الضفة تشدّد على أنّ منصّات التواصل الاجتماعي زادت من خطابات الكراهية " لأنّه ما في حسيب ولا رقيب- شخص متخبّي ورا شاشة وبحكي اللي بدّه إياه. ما في أب وأم ومجتمع. حتّى ردّة فعل النّاس- صار كل واحد ماسك التلفون وبصوّر- وما منعرف إذا هو محلّل سياسي أو صحفي".

ومع هذا، تشير نتائج الاستطلاع إلى أنّ %53.3 لا يرون بمراقبة الأهل آلية فعّالة للحدّ من خطاب الكراهية. بينما تطرح سما، من الـ48 وجهة نظر نقديّة أكثر، بقولها:" أنا بعرفش إذا منصات التواصل الاجتماعي عزّزت أو أعطت مجال أكثر لخطاب الكراهية إنه يبين. لأنّه قبل كان موجود بس ببساطة

كان بين أفراد، وأكثر شخصي. اليوم كلّنا منشوف التعليقات، حتى لو الأمر ما بخصّنا وإحنا منفوت ومنتدخل - فبعرفش إذا زاد الشى ولا ببسـاطة هو كان موجـود، وأعطيت لـه منصـة".

كما أنّ سرعة النّشر والوصول وسّعت -كذلك- من دائرة المشاركين به، وهو ما يشير إليه صالح من الـ 48، مشدّدًا على أنّه" في السّابق كان خطاب الكراهية ضمن القرية أو المدينة، وضمن إطار النّاس الموجودة فيه. اليوم مواقع التواصل الاجتماعي لها دائرة أوسع. الخبر والكلمة في منطقة الناصرة - بتوصل الرّينة وعين ماهل ولروما، وصار خطاب الكراهية أوسع وأخطر، وناس أكثر معرّضة له وشريكة في تأجيجه، دون إمكانية وقفه أو التّصدي له".

## "ولد عمره و سنين بس يمشي بالشارع ويشوف وحدة سمرا بيصير يناديها عَبدة"

ضمن معطيات توسّع خطاب الكراهية، أظهر الاستطلاع، الّذي أجراه "مركز حملة" أنّ %7.1 فقط من المستطلعة آراؤهم/ن يشيرون إلى أنّهم/ن شاركوا/ن بأنفسهم/ن، في ممارسة خطاب الكراهية. ومن الممكن تفسير ذلك بعدم وجود تعريف ثابت، معروف ومتداول لخطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني. أضف إلى أنّ منصات التّواصل الاجتماعي تساهم في نشر خطاب الكراهية، وكشفه للعديد من المراحل العمرية، وهذا ما يجعله شاملًا. تقول أحلام من الضفة: "ولد عمره ٩ سنين بس يمشي بالشارع ويشوف وحدة سمرا بيصير يناديها عَبدة".

3. تعزيز نشر الفكر الظّلامي والأخبار المضلّلة: ساهمت وسائل التّواصل الاجتماعي في نشر خطاب الكراهية، من خلال نشر الفكر الظّلامي والمعلومات الغير الدّقيقة أو الخاطئة- أو الإشاعات الغير المؤكّدة، وهو ما يمسّ بصحّة المعلومات المنشورة، عبر هذه المنصّات. هذه الأمور ساهمت في تعزيز خطاب الكراهية ونشره بسرعة كبيرة، ووصوله إلى كلّ مكان وإلى جميع الأجيال. ويرى 14.5% من المستطلعين/ات أنّ الأخبار المضلّلة تشكّل عاملًا مركزيًّا في نشر خطاب الكراهية. ويشير 14.5% إلى أن الجوَّ العامَّ يشجّع على توسّع الخطاب ونشره، وإن لم تُرد أن تكون جزءًا من هذا النّقاش، فإنّك معرّض له، بحكم تداوله السّريع بين الأفراد، على منصّات التّواصل الاجتماعي. أضف إلى ذلك، أنّ منصّات الإعلام الاجتماعي، وخاصّة الفيسبوك، أصبحت مصدرًا للأخبار، دون الرّجوع إلى مصدرها أو النّدقيق في صحّتها، وهذا كلُّه ساهم في نشر خطاب الكراهية، كما تقول هبة من غزة: "اليوم، مع منصّات التّواصل الاجتماعي، ولو أنت قحّيت بنص قطاع غزة رح توصل جنين... كلّ شخص عنده منصّات التواصل الاجتماعي، ولو أنت قحّيت بنص قطاع غزة رح توصل جنين... كلّ شخص عنده منصّات التواصل الاجتماعي إلها دورين- دور سلبي وبقوة بأنّها تنشر أفكار وشغلات بعمرنا ما كنا وسائل التواصل الاجتماعي إلها دورين- دور سلبي وبقوة بأنّها تنشر أفكار وشغلات بعمرنا ما كنا نسمع فيها. والدور الثاني، لولاها لما سمعنا كثير من الأحداث وما كان كلّ شخص صار ناطق رسمي ويشاركنا الأحداث من وجهة نظره".

#### 4. المسّ بفضاء رقميّ آمن وعادل وحر:

- 1.4 تأجيج التعصّب: خطاب الكراهية والهجوم في منصّات التّواصل الاجتماعي يترك أثرًا على تأجيج التعصب، خاصة أنّ 24.7% ممن تعرّضوا للتّهجّم يختارون الرّد، ومن الممكن أن تكون بالطّريقة الهجوميّة ذاتها، التي مورست عليهم، وهذا يوسّع ويكبّر خطاب الكراهية. أو بتعزيز الدّفاع، الذي من الممكن أن يصل إلى التعصّب، وهذا ما تصفه هبة، من غزة، حيث تقول بكلماتها: "انتماؤك السياسي لا يتوافق مع 100% مع المواقف اللي أنت بتحملها، وهذا وضع طبيعي ومنطقي- بس الناس بتدفعك إنك تكون آلية دفاع عمياء... صرت في الفترة الأخيرة، كناشطة سياسية، عبارة عن ماكينة أرد وأتصدى للناس اللي بتفوت ع صفحتي، وحتى لو كنت كاتبة طريقة عمل المعكرونة، رح يقولك ع طول إن السبب يرجع إلى الحزب والأفكار اللي أنا بحملها".
- 4.2 تعزيز الخطاب السّائد والمهيمن في المجتمع: تعكس منصّات التّواصل الاجتماعي، في السّياق الفلسطيني، علاقات القوّة المتواجدة في المجتمع، وبالتالي فإنّ تأجيج خطاب الكراهية، وإعطاءه منصّة، يساهم في تعزيز الخطاب السّائد والمهيمن في المجتمع، والتّصدي لمحاولات إعادة صياغة الخطاب العام، وتشير نتائج الاستطلاع إلى أنّ %22 يرون بالعادات والتّقاليد دافعًا لتدعيم خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي. توضّح تقوى، من الضّفة أن "الفئة اللي ماشية مع المينستريم (الخط السائد) بالمجتمع ماخدين مجدهم. سواء مارسوا خطاب كراهية أم لم يمارسوه- لأنّه في كلّ الأحوال، المجتمع يصفق لهم سواء أكانوا على صواب أم على خطأ. بينما الفئة اللي بيحكوا رأي، مع وجهة نظر جديدة أو رأي غير مقبول عند جميع الفئات مثل العلمانية وحقوق النساء، وسيداو- عم يقلوا".

## "يرى **86.6%** من المستطلعين/ات أنّ خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، من الممكن أن يؤدي إلى حالات عنف وهجوم، خارج الفضاء الافتراضي"

4.3 ترسيخ خطاب الكراهية، ضمن خوارزميّات منصّات التّواصل الاجتماعي. تشير رندة، من الصّفة إلى نقطة مهمة وهي خوارزميّات منصّات التّواصل الاجتماعي، الّتي تعزّز بناء مجموعات منتمية إلى الآراء ذاتها، أو قريبة من بعضها البعض، وبالتّالي فإنّ منصّات التّواصل الاجتماعي، تزيد من العزلة والإقصاء والنقاش مع "الموافقين معك"، أو الآراء القريبة منك، وهو ما ذُكِر في بداية البحث- المعروف

ب"غرف الصّدى"، التي بموجبها تقوم هذه الخوارزميّات باقتراح مجموعات أو فيديوهات أو محتوى قريب، من مواضيع اهتمام الفرد. وبالتالي، هي تسمح ببقاء خطاب الكراهية في الشّبكة بأشكال مختلفة وعبر منصّات مختلفة. بكلمات رندة من الضفة: "منصات التواصل الاجتماعي تعمل حسب مجموعات، مثلًا: مجموعة تعنى بحقوق النساء، يتم قبولك في هذه المجموعات بناء على إجاباتك. فأنت إذا ما كنت مؤيِّدًا للأفكار لن تقبل. فعليًّا اللي بيصير بهاي المجموعات هو نقاش داخلي بين مجموعات موافقة مع بعض على أغلب الأمور، وما في مواجهة لأي مشكلة - وهاي تضييغ وقت."

**5.** المس بالحقّ في الحياة والأمان: يرى %86.6 من المستطلعين/ات أنّ خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، من الممكن أن يؤدي إلى حالات عنف وهجوم، خارج الفضاء الافتراضي. ويشير

صالح، من الـ48 إلى المؤشرات، التي تبدأ بخطابات مباشرة أو تلميحات، على منصّات التواصل الاجتماعي، الّتي من شأنها الخروج عن السّيطرة، والوصول لدرجة من التّهديد الفعلي، والهجوم العنيف. مثال على ذلك الانتخابات الأخيرة،" الغضب على منصور عبّاس والتّحريضات على وسائل التواصل الاجتماعي حمّت جزءًا من الناس، لدرجة أنه في إحدى التظاهرات تمّ الاعتداء عليه- وهذا نتيجة لجزء من النّقاشات، بغض النظر إذا بتفق معه أو لا. في الفترة الأخيرة خطابات الكراهية بتطلع من محل تلميح إلى حالة وضوح. إذا بنقرأ التعليقات على صفحات أعضاء الكنيست العرب - منشوف كثير المس بالعائلات بشكل شخصي، أكبر مثال التهجّم على عايدة توما- سليمان في النقاش حول قضية المثليين/ات". ويستمر: و"برأيي وسائل التواصل الاجتماعي تحتل حيّزًا كبيرًا من الحياة اليومية، وبرأيي أنه إذا استمر تصاعد خطاب الكراهية ممكن يشكل خطرًا- حتّى الأمور اللي ما كانت تنقال تحت مسميات مثل العيب- صار كأنه مفهوم ضمنًا أنه بتقدر عادي تقولها وإلك حيز تقولها - فممكن يتوسع خطاب الكراهية ويتطور لبرّا. فبعتقد أنه خطورة خطاب الكراهية تكمن في أنه ممكن يؤثر على حياة الناس، لدرحة أنه ممكن تنقتل".

## "23% يرون بالعادات والتّقاليد دافعًا لتدعيم خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي"

في هذا السياق يشير مسح مؤشرات خطاب الكراهية إلى أن التعليقات، باستحقاق التّعذيب أو القتل تتردّد بنسبة %14.1، وهي ثالث نسبة بعد الدّعوة بالهلاك والتّمييز النّوعي. كما وتتردّد كلمة القتل بنسبة %54.2، بينما تتردّد كلمة ضرب ومشتقاتها -%34.7 هذه المعطيات مقلقة جدًّا، وتعكس حالة من شرعنة العنف والتّهديد، في منصات التواصل الاجتماعي. وهذا من شأنه تعزيز الرّقابة الذّاتية ومنهج الإسكات، خاصّة في حال وجود تهديد فعلى.

التعليقات، باستحقاق التعذيب أو القتل تتردّد بنسبة 14.1%، وهي ثالث نسبة بعد الدّعوة بالهلاك والتّمييز النّوعي. كما وتتردّد كلمة القتل بنسبة 54.2%، بينما تتردّد كلمة ضرب ومشتقاتها 34.7%

## المحور الرابع:

## آليات العقاب والرّدع: مَن يتحمّل مسؤولية صَدّ خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات؟

يشير %79.8 من المستطلعين/ات إلى نظرة تفاؤلية، بخصوص المقدرة على الحدّ من خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات، في منصّات التواصل الاجتماعي، بينما يدور النّقاش حول سؤال الطرّق الأكثر فعالية، والأطراف التي يجب أن تتحمّل المسؤولية.

أثار طرح مراقبة الأهل جدلًا - لينقسم المستطلّعون/ات بين موافق ومعارض- %46.7 يرون أن مراقبة الأهل فعّالة أمام الحدِّ من خطاب الكراهية، بينما %53.3 لا يرون ذلك. تقول عنبرة من الضفة:" إن خطاب الكراهية يبدأ من دوائر التنشئة الأولى - من البيت والمدرسة- وهو ينعكس على منصات التواصل الاجتماعي". بينما يشير %60.3 إلى أنّ التربية الإعلامية هي الطريقة الأنسب لمواجهة خطاب الكراهية- لأنّ المعرفة والقدرة على التّحليل والنقد، دون تهجّم، ضروريّتان في مواجهة خطاب الكراهية، الذي يتّهم الأفراد والمجموعات، في السياق الفلسطيني بالتّكفير من جهة، والخيانة من جهة أخرى. ويضيف فراس، من الضفة أن الانفتاح ضروري، وإن لم يكن ممكنًا بسبب الاحتلال الإسرائيلي، يجب اللجوء إلى طرق أخرى مختلفين/ات، ومن مجموعات مختلفة من المجتمع، ويجب أن يقتنع الطالب بأنّه من الخطأ أن يشبه فكرُه فكري. والطّبيعي هو أن نكون مختلفين/ات". وهذا ما تشير إليه أيضًا ختام من غزة، التي تشدّد على ضرورة الاهتمام بالجانب القيمي من التّربية الإعلامية، ويتلخّص في قبول الآخر، وتعلُّم أسس الديمقراطية، التي تتخطّى معناها الشّكلي لإصلاح ما تصفه ختام بـ "خلل المنظومة الأخلاقية- التي لا تربي على احترام الخصوصية والآخر- حتّى في الجامعات والمنظومة الدّينية، وكذلك المؤسسات المدنية لا تعزّز دور احترام الرأى الآخر، ومعرفتنا بالديمقراطية تركّز بجزء وتترك الأجزاء الأخرى".

رغم أنّ معظم المشاركين/ات في البحث، أشاروا إلى تعزيز الوعي، كدافع رئيسي لمكافحة خطاب الكراهية بين الفلسطينيين/ات، على منصّات التواصل الاجتماعي، إلا أنه ما زال هناك تخوّف من مدى فعالية وجدوى حملات التوعية، خاصة لجمهور هدفِها. فلقد ذُكر سابقًا أنّ أحد أنواع خطاب الكراهية، في السياق الفلسطيني، هو الخطاب المنظّم - بالأساس في غزة والضفة. وتشدّد شيرين من غزة على أنّ "هذه الجهات لن تتجاوب مع حملات التوعية، هنّي عارفين حالهن إنهن بيمارسوا خطاب الكراهية. يعني حملات التوعية ممكن تؤثر على الناس أو المواطنين/ات العاديين/ات والنشطاء- لكن ما ممكن تؤثر على الذباب الإلكتروني، لأنه قضيته هي تعكير المزاج ويخليكي مرغمة على الانسحاب من أيّ جدال سياسي. أنا مع حملات التوعية لأنه ما بحكي لا بالمطلق، لكن مش رح تجيب نتيجة زي ما هو متوقع. أنا بقول إنه اللي بيمارس خطاب الكراهية – هذا دوره - ومش فارق معاه إذا مارس خطاب الكراهية ".

أما بالنسبة للردع، من خلال حذف المحتوى فإنّ %19.1 فقط يرون أنّه ذو جدوى. ويرى %60.3 من المستطلعين/ات أنّ آليات الرّدع والعقاب، التي تستعملها منصّات التواصل الاجتماعي، من حذف محتوى وإغلاق حسابات غير كافية للحدّ من خطاب الكراهية.

المثير في النتائج، هو عملية الإسكات الذّاتية، المتمثلّة بتجاهل الفرد، في حال تعرّضه لخطاب كراهية بشكل مباشر، أو الانكشاف عليه. حيث تثير النتائج إلى أنّه في حالة التعرّض لخطاب كراهية فإن %55.9 يختارون التّجاهل وعدم الرد، بينما فقط %7.8 يختارون حذف الحساب من قائمة أصدقائهم. في الحالتين التفضيل يكون عدم الرّد والانسحاب.

## "في حالة التعرّض لخطاب كراهية فإن 55.9% يختارون التّجاهل وعدم الرد، بينما فقط 7.8% يختارون حذف الحساب من قائمة أصدقائهم"

يرى %86.1 من المستطلعين/ات أنّ التّشريع القانونيَّ، لا يشكّل أداة أو آليّة فعّالة للحدِّ من خطاب الكراهية، على منصّات التواصل الاجتماعي، ما يدلّ على عدم الرّضا بالتّشريعات القائمة، بينما يرى %88.4 أنّ معاقبة مروّجي خطاب الكراهية قانونيًّا من شأنها أن تكون طريقة فعّالة للحدِّ من خطاب الكراهية، وهي دعوة واضحة لتجريم خطاب الكراهية، وهذا يجعل المطالبة بقوننة واضحة والأخذ بجديّة، عملية تطبيق القانون، كما يظهر في المجموعات البؤرية، وتحديدًا في السّياق الفلسطيني في الضفة- على الأقل- حيث يقول ناصيف: " بدنا قوانين، يجب العمل على رفع سقف التّشريعات الفلسطينية إلى سقف الاتفاقيّات الدّولية، اللي منظمة التّحرير والسلطة الفلسطينية وقعت عليهن. واللي هي عدد هائل من الاتفاقيات والمعاهدات". وبالمناسبة لقد كان الرئيس الفلسطيني، محمود عبّاس، أول رئيس عريّ يوقّع على إعلان حرّية الإعلام في العالم العربي عام 2016، الّذي يدعو الدّول إلى نبذ خطاب الكراهية، وحثّها على سن قوانين تحظر الكراهية القومية، والعرقية، والدينية، باعتبارها تحريضًا على التّمييز والعدوانيّة والعنف20. لكنّ الواقع مختلف، كما يصفه ناصيف: "لا يعقل الذّهاب إلى شرطة الجرائم الإلكترونية الفلسطينية لتقديم شكوى ضد أحد الأحزاب الظّلامية، والمسؤول هناك بيقول "شو بدكوا بسيداو؟ وهاي ضدّ النساء وضدّ الدين"- إذا أنت موظّف بشرطة جرائم إلكترونية ولا تطبّق القانون يوجد مشكلة. يجب أن يكون هناك أنظمة وقوانين ومرافقة مهنية للعاملين". إذًا، بالرغم من وجود قرار بقانون رقم 16 لعام 2017، الذي يخصّ الجرائم الإلكترونية21، وتحديدًا في المادة 40، التي تنصّ بشكل صريح، على الحفاظ على السِّلم الأهلي كأولوية عليا، ويمنح السّلطة جهات التّحري والضّبط المختصّة، في حال تمّ رصد مواقع إلكترونية، داخل أو خارج الدولة، بوضع أيّ محتوى، من شأنه تهديد الأمن القومي، والسّلم الأهلى، أو النّظام العام، أو الآداب العامة- إلا أنه غير كاف أو غير موجّه لمكافحة خطاب الكراهية، بناء على تجربة المشتركين/ات، بل لقمع الأصوات الحرّة ولجم الصّحافة والناشطين/ات، هذا التناقض انعكس في ملاحقة النّاشطين/ات المندّدين/ات باغتيال النّاشط نزار بنات، والاعتقالات التي طالت العديد ممن نشطوا في منصات التواصل الاجتماعي، إن كان من خلال الكتابة أو الدّعوة إلى التّظاهر، ما فجّر (أجّج) خطاب الكراهية، على منصات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات. في هذا السياق، وإضافة إلى الدعوة بالهلاك والشتائم المباشرة، فإن %53.8 من مجمل التعليقات على اعتقال الصحافيين/ات إثر اغتيال نزار بنات كانت اتّهامًا بالخيانة والعمالة. و%10.6 من التعليقات استخدمت وصف مرتزقة أو شبّيحة أو عرصات.

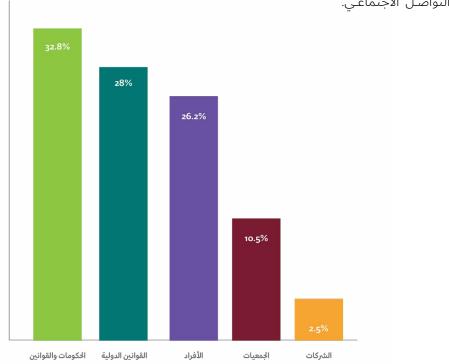
<sup>20.</sup> السياسة الأوروبية للجوار (2016). فلسطين توقع على إعلان حرية الإعلام في العالم العربي. مستقاة من: /https://www.euneighbours.eu ar/south/stay-informed/news/flstyn-twq-ly-alan-hryt-alalam-fy-alalm-alrby-almdwm-mn-almshrw-alawrwby

<sup>21.</sup> مؤسسة الحق: القانون من أجل الإنسان. (2017). مذكرة قانونية حول القرار بقانون رقم (16) لسنة 2017 بشأن الجرائم الإلكترونية. مستقاة من: shorturLat/wAK00

يُظهر السّياق الفلسطيني مستويين من التّعامل مع خطاب الكراهية، المستوى الأول المتمثّل بالقوانين، التي تجرّم المساس بالمصلحة العامة، وبثّ خطاب الكراهية- لكنّها ليست فعّالة. والمستوى الثاني، ينعكس بالمبادرات الخاصة لضبط السلوك، وهي أشبه بميثاق الشّرف، حسب معايير فضفاضة- بهدف صدّ خطاب الكراهية. مثلًا، تمّ إصدار مرسوم رئاسي رقم 3 لسنة 1998، بخصوص تكريس الوحدة الوطنية ومنع التحريض. وفيه التّحريض على التمييز، وتشجيع أعمال العنف، وإهانة التّيانات المختلفة، والتّحريض على استعمال العنف، الّذي يضرّ بالعلاقات مع دول شقيقة وأجنبية، أو الجمعيات، الّتي تمارس أو تحّرض على الجرائم. ونص المرسوم على معاقبة كلّ مَن يخالف المرسوم بحسب القوانين، الّتي لها صلة. وعلى الرّغم من أنّ المرسوم يتعلق بالكراهية إلا أنه لم يتطرق إلى خطاب الكراهية بشكل واضح. أمّا بخصوص التشريعات، الّتي تخصّ الإعلام الفلسطيني، فيوجد مسودة مشروع قانون، للإعلام المرئي والمسموع لعام التشريعات، الّتي تخصّ الإعلام الفلسطيني، فيوجد مسودة مشروع قانون، للإعلام المرئي والمسموع لعام بعدم بثّ ما يحضّ على الكراهية والعنف والإرهاب، أو إثارة الفتن والنّعرات الدّينية والطائفية والعرقية، أو المنتّة على التمييز. كما عاقبت المادة 38 المخالف بغرامة ما بين 10000-2000 دينار أردني. 22

# بين الواقع والمراد: مَن عليه تحمّل مسؤولية الحدّ من خطاب الكراهية بين الفلسطينيين، على منصّات التواصل الاجتماعي؟

تشير نتائج الاستطلاع إلى التّدرّج التّالي لسؤال قوّة التأثير، على الحدّ من خطاب الكراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي.



EU Neighbors. (2018).MedMedia Report – Addressing hate speech and racism in the media in the Southern. :Mediterranean: A review of formal and informal regulatory approaches. Retrieved from

tns://www.euneighbours.eu/en/south/stav-informed/nublications/medmedia-report-addressing-hate-speech-and-racism-media-southern

22

تشير النّتائج إلى أنّ المسؤولية الأولى، من المفروض أن تقع على الحكومة، من خلال سنّ وتشريع قوانين لردع وعقاب مَن يستعمل خطاب الكراهية. مع هذا، يشير الفلسطينيون/ات، بالأساس في قطاع غزة والضفة الغربية، إلى إشكالية كبيرة في ظلّ الانقسام السّياسي، والحرب الباردة بين فتح وحماس، أضف إلى ذلك طبيعة ممارسة السّلطة السياسية لقمع مواطنيها ومواطناتها. يقول مقداد، من غزة على سبيل المثال: "المفترض أنه الحكومات هي اللي تحارب، بشكل أساسي خطاب الكراهية، لأنّه أنا بفترض أن الحكومة عنّا سواء في الحكومة يجب أن تكون موضع ثقة لجميع المواطنين/ات، وهذا مش مطبّق عنّا. الحكومة عنّا سواء في غزة أو الضفة - جزء من رأي سياسي. المطلوب فعلًا أنّهم يحاربوا خطاب الكراهية - لكن في عنّا خوف- بدها تيجي الحكومة تحط معايير لمحاربة خطاب الكراهية، أو تحدّد شو هو خطاب الكراهية - لكن الخوف أن هذه المعايير تكون تابعة لجهة سياسية، وممكن تدخل في الاعتداء على الحرّيات.

اللـي بدّه/ا يحـط معايير ويحـارب خطـاب الكراهيـة مُفضّل دائمًا أنـه يكـون جهـة مسـتقلـة. جهـة حقوقيـة أو مؤسسـات المجتمع المدني- اللي أنا بشـوفه بشـكل أساسـي ونتيجـة لظروفنـا، مسـؤوليـة مؤسسـات المجتمع المدنى".

# يرى **60.3%** من المستطلعين/ات أنّ آليات الرّدع والعقاب، التي تستعملها منصّات التواصل الاجتماعي، من حذف محتوى وإغلاق حسابات غير كافية للحدّ من خطاب الكراهية"

وهذا ما تشير إليه ختام من غزة، التي تضم صوتها إلى صوت مقداد، إلى دور الحكومة، الذي لا تقوم به، بل هي طرف مشجّع لتأجيج خطاب الكراهية، عن طريق نشر الذباب الإلكتروني، لمهاجمة شخصيات وأفكار لا تتوافق معها. وتشير شيرين من غزة، إلى صعوبة تقديم شكاوى ضدّ الذباب الإلكتروني، الّذين يستعملون عادة- حسابات وهمية- وهكذا فإن الحكومة تجد منفذًا للتّنصّل من القوانين التي تسنّها. إذًا، في ظلّ انعدام دور الحكومة والتشكيك بصلاحيتها ونزاهتها وشرعيتها، تتّجه الأعين، في السياق الفلسطيني كما يراها المشاركون في المجموعات البؤرية، إلى المؤسسات الحقوقية والنسوية والمجتمع المدني، التي تقوم بحملات توعية لمحاربة هذا الخطاب أو على الأقل للتخفيف من حدته.

إحدى النتائج اللافتة للانتباه أيضًا، عدم تحميل الشّركات، التي تدير منصّات التواصل الاجتماعي مسؤولية صدّ ومحاربة خطاب الكراهية. ربّما يعود هذا السّبب إلى الميل بالتّصديق أنّ منصات التواصل الاجتماعي هي "مكان خاص" أو "بيت"، ومَن يتحمل مسؤولية الصفحة هو الفرد، صاحب الصّفحة بالأساس. أو لأن أكثر من 80% من المستطلعين/ات لا يرون آليات مكافحة خطاب الكراهية؛ بالأساس حذف المحتوى وإغلاق الحسابات، الّتي تستعملها الشركات على منصات التواصل الاجتماعي، مجدية في محاربة خطاب الكراهية. وهي بمثابة دعوة لإعادة النّظر في الآليات، التي تستعملها الشركات وملاءمتها للسّياق، الذي التشط به.

## المحور الخامس:

## توصيات لمواجهة خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين:

تعدّدت التّوصيات والأفكار للحدّ من خطاب الكراهية، على منصّات التواصل الاجتماعي، بين الفلسطينيين/ ات، معتبرين/ات أن السّؤال الأهم يكمن في كيفيّة مواجهة تفشّي خطاب الكراهية على أنواعه، وما هي الاستراتيجيّة التي يجب أن يتمّ تبنّيها. وتظهر التوصيات أنّ مواجهة خطاب الكراهية، على منصّات التّواصل الاجتماعي يجب أن تتبنّى مبدأ "مواجهة الخطاب بالخطاب"، وبضرورة ترجمة ذلك إلى خطوات عملية، وبكلمات ناصيف من الضفة: " يجب أن يكون هناك استراتيجية وخطة عمل ممّن يعانون من الضحايا. نحن ضحايا خطاب الكراهية، علينا أن نتّحد من أجل مواجهة هذا الخطاب".

#### أُولًا: التّدخل فورًا

عند التعرّض أو الانكشاف على خطاب كراهية، في منصّات التواصل الاجتماعي، أجمع المشاركون/ات على ضرورة التدخل السريع، لإيقاف أو الحدّ من نشر خطاب الكراهية، ويقول محمد من الـ 48: "أنا مع التدخل من البداية للتصدي لخطاب الكراهية - لأنه إذا تركناه سوف يكبر. إن كان على مستوى عائلة، أو بلد (قرية)، التوجه إليهم بشكل مباشر لحل المشكلة ويشدّد على تأثير المجموعة في صدّ خطاب الكراهية، لكي يكون التأثير أكبر". ويعوّل على أن أصحاب التأثير بشكل عام يسمع لهم أكثر، لذلك من المهم التوجه إليهم لحل المشكلة. إذًا، من المهم التدخل السريع، قبل خروج خطاب الكراهية والتعليقات عن السيطرة.

وتطرح ياسمين من الـ48، التي تعرّف عن نفسها على أنها من أحد البلدان المنكوبة بعصابات الإجرام المنظّم في الـ48، وأنه من الصعب التوجّه إلى الشرطة، في حالات معينة، خاصة لأنها لا تقوم بعملها، ما يجعل الوضع مركّبًا أكثر، وتضع نفسك وعائلتك ودائرتك المقربة في خطر. لذلك "بهيك وضع مركب- أظن أننا نستطيع التدخل بالعائلة أو على نطاق الأصدقاء".

ويوجد مَن يرى أنّ عملية مواجهة خطاب الكراهية على منصات التواصل الاجتماعي بحاجة إلى حنكة ودبلوماسية، من خلال الأخذ بعين الاعتبار منظومات القوة، في المجتمع الفلسطيني، أولًا لاستجلاب قرّاء أكثر، وثانيًا لضمان الاستمرار. يقول ناصيف من الضفة، إنّ "العملية أحيانًا بحاجة إلى دبلوماسية، حتّى نستمر بالعمل في الحد الأدنى. يعني أنا بكتب مقالات سياسية أسبوعية، بعملّه 3 مراجعات، أولًا من المقص الإسرائيلي ألّا يكون هناك كلمات تحريضية لأني ما بدي الاحتلال يحبسني أو يسكرولي حساب الفيسبوك، ثانيًا من المقص الفلسطيني، لأني لا أريد أن يسحبني الأمن الوقائي. المرة الثالثة، من العشائر والعقلية البطريركية وبقايا القيم الإقطاعية. 3 مرات حتى أنشره. عمليًا ممكن الإنسان ينشر وما يسأل وبيكون نشر لمرة واحدة. مش رح يستفيد ورح ينحبس. لذلك منحاول لمّا نكتب، أنه الحد الأدنى من صوتنا يوصل للناس".

يوجد من يخالف التوجّه الدبلوماسي، ويشير إلى الخطر الكامن من عدم المواجهة، خاصّة مع عامل الوقت والانتشار السريع لخطاب الكراهية، وخروجه عن السيطرة، وهذا ما تشير إليه تقوى من الضفة قائلة: "ربما الرقابة الذاتية هي إيجابية لكسب مجال أكثر، لكنّها -أحيانا- سلبية، وتفسح المجال للناس لركوب الموجة. لذلك أنا بشوف أنّ الرقابة يجب أن تكون ممنهجة ومدروسة. ممكن الشخص يحكي بطريقة مقنعة، والناس تكون معه خصوصًا اللي بيكونوا خايفين يحكوا، لقيوا حدا يحكي باسمهم، وبطريقة مقنعة دون تجريح، والجميع سيقف معه. فأنا بشوف أن الرقابة الذاتية ممنوع تكون قوية، وخصوصًا عند ناس بلامسوا قضايا حساسة بالمجتمع".

#### ثانيًا: التّشديد على الفرق بين حرّية التعبير عن الرأي، وخطاب الكراهية-أين الحد؟

بكلمات مقداد من غزة: "مهم أنه يكون في توعية عن الفرق بين خطاب الكراهية، وحرية التعبير والرأي. طالما الكلام ما بتعدّى حدود حقوق وحريات - أنت معك تحكي وتنتقد السلطة وحماس- بس أنت ما بدك تتعدى على أمور خاصة. إحكي بالأمور السياسية مثلًا، لماذا تتعرض لأعراض الناس والتخوين- إحكي رأيك في هذا الشخص، إحكي رأيك في فعله السياسي- لأنه إحنا لما مندخل في مربع التخوين والتكفير إحنا مندخل في خطاب الكراهية".

كذلك، ثائر من الضفة، يشدد على ضرورة توضيح الفرق بين خطاب الكراهية، وحرية التعبير عن الرأي، من خلال توضيح التناقض بينهما "لأنه خطاب الكراهية يحدّ من التّعبير عن الرأي، بطرق مختلفة ومنها ممارسة الضغوطات لإسكات الأشخاص".

ينصّ القانون الدولي لحقوق الإنسان، بشكل واضح، على مركزية الحقّ في حرّية التعبير عن الرأي، ويترك الباب مفتوحًا للحكومات والدّول، في تقرير وتحديد خطاب الكراهية، والقوانين التي يجب تبنيها لمكافحته، ولذلك تختلف المقاربات ما بين الدول، وقد أدّى هذا إلى التباس في التّعريفات، وإقرار القوانين التي تضعها تتصادم مع القانون الدولي لحقوق الإنسان. أضف إلى ذلك، وجود خللٍ في تطبيق القوانين، التي تضعها الحكومات لمكافحة "خطاب الكراهية" في مناطق مختلفة من العالم. من جهة هنالك نماذج لأشخاص نافذين وشخصيات عامة، يحرّضون على العنف، ويهدّدون باللجوء إليه من دون إخضاعها للمحاسبة اللازمة، بالمقابل يتمّ تطبيق قوانين مكافحة "خطاب الكراهية"، كآليات لقمع المعارضة والمنتقدين/ات، ولتقويض حرّية التّعبير عن الرّأي.

وتنقسم الآراء حول التّعامل مع خطاب الكراهية المتصاعد، خاصّة في مناطق الصراع

والأنظمة القمعيّة. قسم يدّعي أنّ التنظيم الإلزامي للخطاب، اعتمادًا على محتواه، من الممكن أن يؤدّي إلى تقويض حرّية التّعبير عن الرّأي والمساس بها. بينما يدّعي أنصار تنظيم الخطاب والمحتوى، أنّ حرّية الرّأي ليست حقًّا مطلقًا، وهي تخضع لقيود معيّنة، وذلك بموجب المادة 19 من العهد الدولي، الخاص بالحقوق المدنية والسياسية<sup>23</sup>. إذًا، السؤال المركزي هو: متى يجوز تقييد حرية التعبير؟

<sup>23.</sup> جامعة مينيسوتا: مكتبة حقوق الإنسان. (2021). العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية (1976). مستقاة من .. umn.edu/arab/b003.html

يجوز تقييد حرية الرّأي في ظروف محدّدة، استنادًا إلى الفقرة 3 من المادة 19، والمادة 20 من العهد، اتفاقية منع ومعاقبة جريمة الإبادة 1951<sup>24</sup>، واتّفاقية إنهاء كافة أشكال التّمييز العنصري 1969<sup>25</sup>، ولكي يكون التّقييد مشروعًا يجب أن يتلاءم مع فحص ثلاثي الأجزاء-Three part test، المنبثق عن الفقرة الثالثة من العهد، وتقضى بأن يكون التقييدُ:

- 1. استثنائيًّا وليس اعتباطيًّا، وأن يكون كحلٍّ أخير، وشرط أن يكون في مجتمع ديمقراطي.
- 2. لحماية هدف أو مشروع جدير، وليس استعراض القوّة، كتجريم نقد الحكومة، وتحصين المسؤولين من النّقد.
  - 3. المصلحة العامّة تعلو، في حال تصادمها مع المصلحة الخاصّة.

وهو ما لا ينطبق في السياق الفلسطيني- بالأساس البندان 2 و-3 أضف إلى ذلك، محاولات تشريعية متواضعة ومتعثرّة، ترجع إلى الانقسام السياسي. على سبيل المثال، في السياق الفلسطيني، إن أمعنّا النّظر في الضمانات الدستورية، فعلى الرغم من أنّ القانون الأساسي الفلسطيني (الدّستور) يؤكّد على التنظر في الضمانات الدستورية، فعلى الرغم من أنّ القانون الأساسي الفلسطيني (الدّستور) يؤكّد على احترام حقوق الإنسان وحرّياته الأساسية<sup>65</sup>، إلا أنّ التّعديلات لعام 2003، لم تتطرّق إلى موضوع الكراهية، ولم يتم اعتبارها جريمة، يحاسب عليها القانون، كما هو مفصّل في المادة 19 "لا مساس بحرّية الرّأي، ولكلّ إنسان الحقُّ في التّعبير عن رأيه ونشره، بالقول أو الكتابة أو غير ذلك، من وسائل التّعبير أو الفن، مع مراعاة أحكام القانون". 27 كذلك بالنّسبة للتّشريعات الجزائية، حيث إنّ قانون العقوبات الأردني 84، رغم احتوائه على عدد من المواد، الّتي تجرّم الخطاب، الذي يدعو إلى النّزاع أو إثارة النّعرات الطائفيّة. واستنادًا إلى المادة 150 من هذا القانون تمّ اعتقال بعض الصحافيين/ات الفلسطينيين/ات، بتهم ولجم الصّحافة من القيام بدورها في المكاشفة.

<sup>24.</sup> اللجنة الدولية للصليب الأحمر (2021). اتفاقية منع جريمة الإبادة الجماعية والمعاقبة عليها (1948). مستقاة من: https://www.icrc.org/ar/. مستقاة من: https://www.icrc.org/ar/. مستقاة من: https://www.icrc.org/ar/. مستقاة من: https://www.icrc.org/ar/. available and all places are all places ar

<sup>25.</sup> الأمم المتحدة- حقوق الإنسان- مكتب المفوض السامي. (2021). الاتفاقية الدولية للقضاء على كافة أنواع التمييز (1965). مستقاة من: https://www.ohchr.org/ar/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx

<sup>26.</sup> مقام: موسوعة القوانين وأحكام المحاكم الفلسطينية.(2021). المادة 10 من القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003 وتعديلاته. مستقاة من: https://magam.najah.edu/legislation/11

<sup>27.</sup> المصدر نفسه، المادة 19.

<sup>28.</sup> مقام: موسوعة القوانين وأحكام المحاكم الفلسطينية. (2021). المادة 150 من قانون العقوبات الأردني رقم 16 لعام 1960. مستقاة من: https://magam.najah.edu/legislation/33

<sup>29.</sup> المركز الفلسطيني للتنمية والحقوق الإعلامية "مدي». (2018). الدليل التدريبي حول مواجهة خطاب الكراهية في فلسطين. مستقاة من:

https://www.madacenter.org/files/image/editor/2018/HatespeechtoolkitFinalA.pdf

#### ثالثًا: تنظيم النّشاط المكافح أو المقاوم لخطاب الكراهية، على وسائل التّواصـل الاجتماعـي

أجمع المشاركون/ات في البحث، على أهمية تنظيم النّشاط الفلسطيني، على وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك بواسطة خلق حالة من التضامن الجماعي، لمكافحة خطاب الكراهية الموجّه نحو أيّ فرد، أو مجموعة أو فئة. يرتبط خطاب الكراهية هنا بالحدّ من حرّية التّعبير عن الرأي وممارسة الإسكات، وهي دعوة لحشد أكبر عدد ممكن، في محاولة لخلق خطاب مغاير. يقول عماد من الضفة: "إذا لم نتضامن مع بعض لن نحمى بعض".

في السّياق الفلسطيني وفي هذه النقطة، لا بدّ من ذكر بعض المبادرات، من جهات إعلامية فلسطينية، على خلفية الاضطرابات الداخلية والخلافات السياسية، وفي ظلّ التخوين ووجود الاحتلال، لوضع معايير للتّصدي لخطاب الكراهية، حيث اعتمدت إذاعة "نساء أف أم" مدوّنة لقواعد السلوك، التي تحظر بثّ الأخبار التي تشجع على نشر العنف والكراهية والتّعصّب العرقي أو الجنسية<sup>30</sup>.

كذلك نقابة الصحافيين/ات الفلسطينيين/ات، التي اعتمدت عام 2012 على مدوّنة لقواعد سلوك، تدعو إلى التسامح وتدين التشهير والتحريض على العنف، ضد أيّ شخص أو كيان أو مؤسسة على أساس العرق، أو الجنس، أو الدّين أو الانتماء السياسي. أو أضف إلى ذلك، توقيع إحدى وعشرين وسيلة إعلام فلسطينية، في العام 2019، على وثيقة لمواجهة خطاب الكراهية الدّاخلي، في الإعلام الفلسطيني أنّ كما تمّ إصدار دليل حول خطاب الكراهية بشكل عام، لكن الظاهر أنّ هذه المبادرات المجتمعيّة، النّابعة من نيّة طيّبة ووطنيّة، غير كافية لمكافحة خطاب الكراهية المتصاعد في وسائل التواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات، لذلك يقترح المشاركون/ات بعض الخطوات العمليّة، لبلورة خطاب يتصدى لخطاب الكراهية. وهي:

- 1. التواجد في الحيّز الافتراضي، من خلال المشاركة الفعّالة، ومشاركة كتابات (منشورات) بعض. يقول ناصيف من الضفة "لأنه عندما أكتب أنا وتكون هنالك 100 مشاركة، الآخرون بيحسبوا حساب. وإذا أنت بتكتب أنا أعمل مشاركة يصبح وجودنا في الحيز الافتراضي ملموس. إحنا كثار لكن مشكلتنا هي أننا غير منظمين/ات ولا ندعم بعضنا البعض".
- 2. الكتابة النّوعية والواعية: يقول عماد من الضفة، برأيي "اليوم الذين يكتبون بمنطق ولغرض عام وليس شخصي هم أقلّية. ليس أقلّية عددية ولكن أقلية في الظهور. الصّوت الصّارخ هو الذي يظهر، على سبيل المثال "كلمة "كسم"، التي هي سيئة جدًّا؛ لما فيها من إلصاق كلّ العيوب بالمرأة، وقد استوردناها من لبنان أصبحت دارجة ومقبولة، و'كول' بشكل كبير. قبل شهرين لم تكن مقبولة على الإطلاق. القصة أنه مجموعة من المغرّدين/ات والمؤثرين/ات استوردتها من لبنان وطبقّتها، وهي فعليًا ممارسة لخطاب الكراهية بغطاء التّعبير عن الرّأي". يقترح عماد، لتعزيز الكتابة النّوعية والواعية، مشاركة قائمة سنوية "لـ30-20 شخصًا جديرًا بالمتابعة"- يوثق بهم ويكتبون بمنطق دون توريط أنفسهم/ن بخطاب كراهية أو برفض الآراء الأخرى.

<sup>30.</sup> راديو نساء أف.أم. (2021). مدونة قواعد السلوك الخاصة بشبكة نساء الإقليمية. مستقاة من:

https://www.radionisaa.ps/article/747/%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%B1%D8%A7%D8%AF\_D9%8A%D9%88-%D9%86%D8%B3%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%81-%D8%A7%D9%85%

<sup>31.</sup> نقابة الصحافيين الفلسطينيين (2021). مدونة السلوك المهني الإعلامي (2012). مستقاة من: https://www.pjs.ps/ar/pjs2/code-of-Conduct

<sup>32.</sup> المركز الفلسطيني للتنمية والحقوق الإعلامية "مدى».(2019). وثيقة مواجهة خطاب الكراهية الداخلي في وسائل الإعلام الفلسطينية. مستقاة من: https://cutt.ly/bEdOMzo

قترح البعض، خاصّة فراس من الضفة، توظيف منصّات التواصل الاجتماعي، من خلال لاعبيها المركزيين، وهم المؤثّرون/ات الذين يُعتبرون قدوة يُحتذى بها، وفي الوقت ذاته لديهم الكثير من المتابعين/ات. "ممكن الاعتماد على المؤثّرين/ات اللي عنا. ممكن نبني مجموعة مؤثرين/ات لتمرير أفكار للتّصدى لخطاب الكراهية وقبول المختلف".

#### رابعًا: ضرورة بناء تربية إعلامية للجميع

يشير أكثر من %60 إلى التربية الإعلامية ورفع الوعي، على أنّها الطريقة الأكثر فعالية للحدّ من خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي بين الفلسطينيين/ات، وهذا يستدعي بناء منصّات إعلامية حرة، تعمل وفقًا لقواعد الاحترام وتبادل وجهات النّظر. بما أنّ الإعلام هو منصّات توجيه المجتمع وصياغة الرأي العام. كريم من غزة يقول: "مثلا، لو منتابع تلفزيون فلسطين أو تلفزيون الأقصى - اللي هم الأكثر شهرة نجد نشر خطاب سياسيّ أيديولوجي بحت، ونجد مصطلحات إعلامية تطبع في وعي الناس، عبر 15 سنة كلمات اليوم نسمعها كأنّها حقائق. مثلا كلمة جاسوس، وعميل، وخاين، ومنسّق- هاي الكلمات خطيرة في الوعي العام. زمان وأنا صغير لما أسمع كلمة جاسوس كنت أرتعب، أو بشكل عام تشير إلى انتباه الجميع أنها كلمة خطيرة بتدل على فعل كثير سيّئ. اليوم بكلّ بساطة أي حدا بيصير جاسوس". من الضّروري التعامل مع الإعلام من منظور تربوي، وهذا ما يستدعي صياغة مناهج أو برامج تربوية إعلامية، تمرّر بالمدارس من خلال ورشات عمل وإلى الطّلاب من جيل صغير، أو من خلال حملات توعية إعلامية، تدور حول كيفية التعامل مع الفضاء الرّقمي، ضمن حدود ضمان الحقوق الرّقميّة، والمحافظة على مساحة آمنة، حرّة وصحيّة.

#### خامسًا: ضرورة التّعاون المشترك مع شركات التّواصل الاجتماعي

التّعاون المشترك يكون من خلال ملاءمة معنى خطاب الكراهية، في السّياق الفلسطيني، لتسهيل تتبّع محتوى، يحمل كراهية ومعاقبته حسب أنظمة وقوانين الشركات. يذكر أنّ النتائج تظهر أنّ الأنظمة المتّبعة، من حذف محتوى وإغلاق حسابات، يراها المستطلعون/ات غير مجدية للتّصدي لخطاب الكراهية، وهذا يستدعي إعادة التّفكير من قبل الشّركات، في آليات الرّدع، التي تتبنّاها، وتشجيع التّوجّه نحو تعزيز صياغة خطاب مواجه، في الفضاء الرّقمي، مبنيٍّ على أسس حقوق الإنسان، للحفاظ على الحقوق الرّقمية، على منصّات التواصل الاجتماعي.

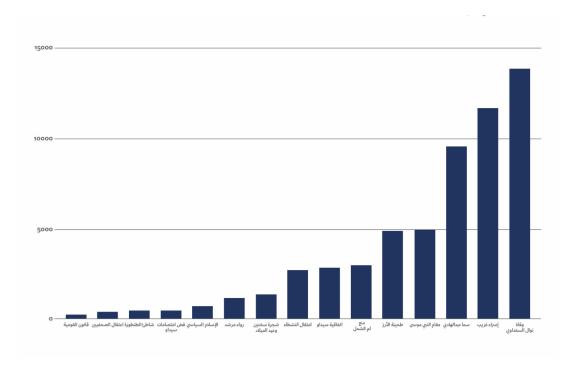
#### ملحق 1

- أسئلة مركزية للمجموعة البؤريّة
- 1. هل مرَرَت بتجربة شخصيّة، ومورس ضدّك خطاب كراهية؟
- 2. هل سبق وأن مارست بنفسك خطاب كراهية- تمييز- عنصرية؟ في حال نعم، لماذا حسب رأيك؟
  - 3. ما هي ردّة فعلك/ شعورك مصادفتك/ تعرّضك لخطاب كراهية؟
  - 4. ما هي الكلمات أو المصطلحات، التي تدلّ على خطاب كراهية، في السّياق الفلسطيني؟
- 5. ما هي أنواع خطاب الكراهية المركزية، التي تراها في السّياق الفلسطيني (ليكون السؤال أوضح- تجاه أيّ مجموعات يوجد خطاب كراهية في السّياق الفلسطيني)؟
- 6. هل يوجد خطابات كراهية ثابتة، وأخرى متغيّرة في السّياق الفلسطيني؟ متى يزداد خطاب الكراهية في السّياق الفلسطيني؟
  - 7. ما هي المجموعات، التي تعاني أكثر من خطاب الكراهية؟
    - 8. برأيك، ما هي الأسباب وراء نشر خطاب الكراهية؟
  - 9. كيف ترى تدرّج خطاب الكراهية، في ظلّ الشّرذمة السياسية، والطائفيّة والجغرافيّة، والجندريّة؟
- 10. ما هي تداعيات خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي، في السّياق الفلسطيني؟ (عنـف، استقطاب، عنصرية، قمع...). هل ينعكس خطاب الكراهية، في منصّات التّواصل الاجتماعي، على أرض الواقع؟
  - 11. هل تظنّ/ين أنّ الحدّ من خطاب الكراهية يمكن أن يتناقض مع حرّية الرأى والتّعبير؟
- 12. هل أنت مع تشريع قوانين للحدّ من خطاب الكراهية؟ هل يحقّ للسلطة السياسية أو القانون التّعامل مع الانتقاد على أنّه خطاب كراهية؟
- 13. مَن يتحمّل مسؤولية الحدّ من خطاب الكراهية؟ (الأفراد، الشّركات، الحكومات (قوانين محليّة)، قوانين دولية، الجمعيّات) مع التّدرّج في حجم المسؤولية؟
- 14. في أيّ مرحلة يجب صدّ خطاب الكراهية التمييز- العنصرية، في السّياق الفلسطيني، على منصّات التواصل الاجتماعي؟ (منذ البداية. أو عند التّحريض على العنف بشكل واضح)؟
- 15. هل تتشابه تداعيات كلّ خطابات الكراهية، في السّياق الفلسطيني؟ أيّ تداعيات خطاب أخطر؟ ولماذا؟ (كراهية سياسية، كراهية جندرية، كراهية طائفية، كراهية مناطقية)؟

ملحق 2

## القضايا الّتي تمّ مسحها، وتفاعل الجمهور معها:

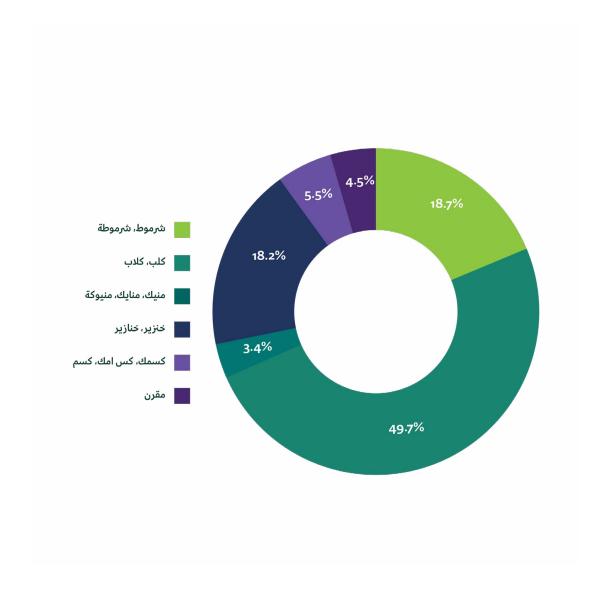
عدد التعليقات	عدد المنشورات	القضية
13866	11	وفاة نوال السعداوي
11700	23	إسراء غريب
9572	22	سما عبد الهادي
4879	15	مقام النبي موسى
4875	19	طحينة الأرز
2977	10	منع لم الشمل
2825	39	اتفاقية سيداو
2720	20	اعتقال النشطاء
1328	18	شجرة سخنين وعيد الميلاد
1157	19	رواء مرشد
714	7	الإسلام السياسي
487	7	فض اعتصامات سيداو
486	7	شاطئ الطنطورة
402	12	اعتقال الصحفيين
261	4	قانون القومية



ملحق 3

## كثافة استخدام كلمات مفتاحية حسب التصنيف

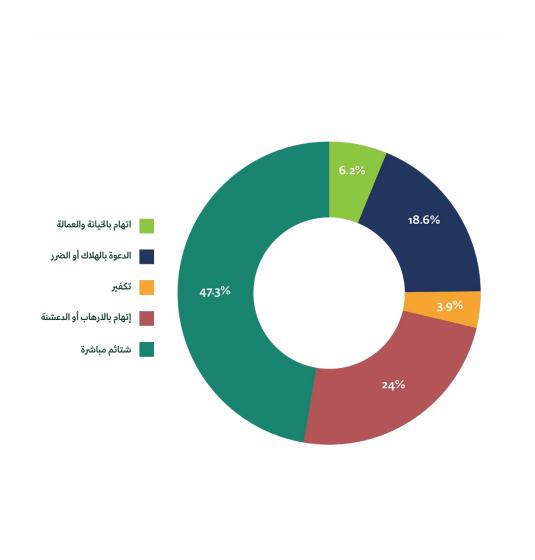
251	شرموط، شرموطة	
667	کلب، کلاب	
45	منیك، منیوكة، منایك	7 & 1
244	خنزیر، خنازیر	شتائم مباشرة
74	كسمك، كس أمك، كسم	
60	مقرن	



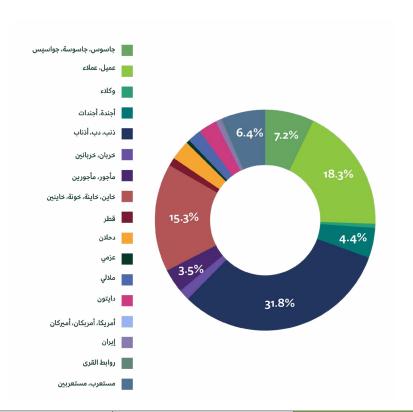
ملحق 4

## حرق شجرة الميلاد في سخنين

عدد التعليقات	عدد المنشورات	القضية	
1328	18		
130	التعليقات المصنفة	شجرة سخنين وعيد الميلاد	



ملحق 5 كثافة استخدام كلمات مفتاحية حسب التصنيف



83	جاسوس، جاسوسة، جواسیس	
210	عميل، عملاء	
7	وكلاء	
51	أجندة، أجندات	
365	ذنب، دب، أذناب	
18	خربان، خربانین	
40	مأجور، مأجورين	
181	خاین، خاینة، خونة، خاینین	اتهام بالخيانة والعمالة
14	قطر	
33	دحلان	
6	عزمي	
1	ملالي	
23	دايتون	
31	أمريكا، أمريكان، أميركان	
9	ایران	
2	روابط القرى	
74	مستعرب، مستعربین	

تواصلوا معنا info@7amleh.org | www.7amleh.org

Find us on social media: 7amleh







