

# Sloboda govora i govor mržnje na društvenim mrežama

---

Grgić, Magdalena

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:338726>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

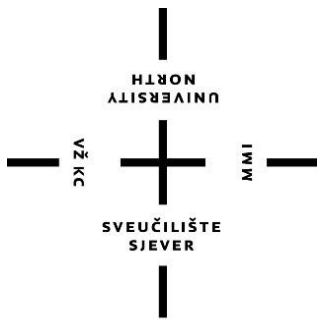
Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-25**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





# Sveučilište Sjever

PREDDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ

KOMUNIKOLOGIJA, MEDIJI

I NOVINARSTVO

Završni rad br. 304/KOM/2024

**Sloboda govora i govor mržnje na društvenim mrežama**

**Student:**

Magdalena Grgić

0336055134

**Mentor:**

izv. prof. dr. sc. Goran Vojković

Koprivnica, rujan 2024.

## Prijava završnog rada

### Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za komunikologiju, medijek i novinarstvo		
STUŽI	Sveučilišni prijediplomski studij Komunikologija, mediji i novinarstvo		
PREDSJEDNICA	Magdalena Grgić	MATIČNI BROJ	0336055134
DATUM	12.9.2024.	KOLEKTIV	Medijsko pravo
NASLOV RADA	Sloboda govora i govor mržnje na društvenim mrežama		

NASLOV RADA NA  
ENGL. JEZIKU Freedom of Speech and Hate Speech on Social Medi

MENTOR	izv. prof. dr. sc. Goran Vojković	ZVANJE	izvanredni profesor
ČLANOVI POKVJERENSTVA	1. doc. dr. sc. Đilda Pečarić, predsjednica		
	2. naslovni izv. prof. dr. sc. Željko Krušelj, član		
	3. izv. prof. dr. sc. Goran Vojković, mentor		
	4. doc. dr. sc. Ivona Čulo, zamjena		
	5.		

### Zadatak završnog rada

BROJ 304/KOM/2024

OPIS

Sloboda govora je sloboda i pravo svakog čovjeka na izražavanje, mišljenje i širenje informacija te je jedno od temeljnih ljudskih prava i sloboda. Govor mržnje oblik je izražavanja kojeg odlikuje nasilničko ponašanje i uporaba raznih pogrdnih izraza s ciljem vrijeđanja i povređivanja drugih osoba prema njihovu spolu, rodu, rasi, nacionalnosti, regionalnoj pripadnosti, seksualnoj orijentaciji i sl. Govor mržnje možemo okarakterizirati i kao zloporabu slobode govora. Razvojem tehnologije i društvenih mreža povećava se mogućnost širenja govora mržnje na raznim platformama na donedavno teško zamisliva načine. U radu je potrebno analizirati odnos sloboda govora i govora mržnje, te provesti istraživanje koje će pokazati probleme koje korisnici interneta i društvenih mreža primjećuju u praksi, uključivo i na vlastitom primjeru.

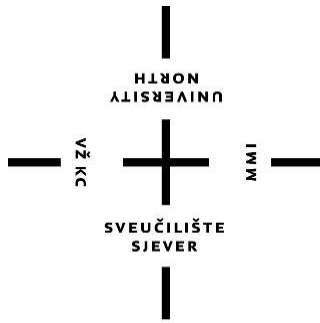
ZADATKE URUČEN

15.9.2024

POTPIS MENTORA

SVEUČILIŠTE  
SIEVER





# Sveučilište Sjever

PRIJEDIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ  
KOMUNIKOLOGIJA, MEDIJI  
I NOVINARSTVO

**Završni rad br. 304/KOM/2024**

**Sloboda govora i govor mržnje na društvenim mrežama**

**Student:**

Magdalena Grgić

0336055134

**Mentor:**

izv. prof. dr. sc. Goran Vojković

Koprivnica, rujan 2024.

## **PREDGOVOR**

Ovim se putem želim zahvaliti izv. prof. dr. sc. Goranu Vojkoviću što je pristao na mentorstvo ovog završnog rada i što mi je uvelike pomogao u njegovu pisanju. Također, želim zahvaliti roditeljima, ostatku obitelji i najbližim prijateljima što su me podržavali tijekom cjelokupnog studiranja, pa i tijekom izrade ovog završnog rada, kroz moje uspjehe, neuspjehe i najstresnije trenutke.

## SAŽETAK

Govor mržnje oblik je izražavanja kojeg odlikuje nasilničko ponašanje i uporaba raznih pogrđnih izraza s ciljem vrijeđanja i povređivanja drugih osoba prema njihovom spolu, rodu, rasi, nacionalnosti, seksualnoj orijentaciji i sl. Sloboda govora je sloboda i pravo svakog čovjeka na izražavanje, mišljenje i širenje informacija te je jedno od temeljnih ljudskih prava i sloboda. Sloboda govora se najčešće tretira kao paravan za prikrivanje i opravdavanje širenja govora mržnje budući da se oni koji koriste takav oblik izražavanja mogu opravdati s činjenicom da imaju pravo i slobodu na izražavanje svojega mišljenja. Takvu pojavu u današnje vrijeme možemo vidjeti i na društvenim mrežama, koje su vrlo pogodne za širenje govora mržnje budući da pružaju anonimnost i mogućnost da svatko može stvoriti svoj profil. Većina društvenih mreža ima protokole i procedure za smanjenje širenja govora mržnje, no oni nisu dovoljni da bi se to zaustavilo u potpunosti te se govor mržnje i dalje nastavlja širiti društvenim mrežama. Porastom tehnologije i sve bržim razvojem društvenih mreža povećava se mogućnost širenja govora mržnje na raznim platformama u raznim oblicima, a budući da su korisnici društvenih mreža sve češće djeca i adolescenti, povećava se i utjecaj govora mržnje na njih.

Ključne riječi: sloboda izražavanja, sloboda govora, govor mržnje, društvene mreže

## **ABSTRACT**

Hate speech is a form of expression which is characterised by violent behaviour and the use of various derogatory words with the aim of insulting or hurting another person based on their seks, gender, race, nationality, sexual orientation etc. Freedom of speech is a form of freedom and the right of every person to express, think and spread information and is also one of the fundamental human rights and freedoms. Freedom of speech is most often used as a cover to cover up and justify the spread of hate speech, since those who use this form of expression can justify themselves by with the fact that they have the right and freedom to express their opinions. Such phenomenon can be seen today in social networks, which are very conducive to the spread of hate speech because they provide anonymity and the ability for everyone to create their own profiles. Most social networks have protocols and procedures of reducing the spread of hate speech, but they are not enough to stop it completely, and the hate speech continues to spread through social networks. With the rise of technology and the increasingly rapid development of social networks, the potential for hate speech to spread across different platforms in various forms is increasing, and as social media users are increasingly children and teenagers, the impact of hate speech on them is also increasing.

Key words: freedom of expression, freedom of speech, hate speech, social media

# Sadržaj

1. UVOD .....	1
1.1. Uvod u temu slobode govora i govora mržnje na društvenim mrežama .....	1
1.2. Cilj rada .....	1
1.3. Metodologija rada.....	1
1.4. Struktura rada .....	2
2. DEFINICIJA I KONTEKST .....	3
2.1. Sloboda govora .....	3
2.2. Govor mržnje .....	4
2.2.1. Poticanje na diskriminaciju i nasilje.....	5
2.2.2. Mjere sprječavanja širenja govora mržnje .....	6
2.2.3. Posljedice govora mržnje .....	9
2.3. Govor mržnje na društvenim mrežama .....	11
3. METODE I ISPITANICI.....	15
3.1. Uvod u anketni upitnik .....	15
3.2. Analiza rezultata anketnog upitnika .....	16
3.3. Zaključak analize anketnog upitnika .....	56
4. ZAKLJUČAK .....	58
LITERATURA .....	61
PRILOZI.....	63



# **1. UVOD**

## **1.1. Uvod u temu slobode govora i govora mržnje na društvenim mrežama**

Sloboda govora i govor mržnje sve su aktualnija tema budući da se tehnologija sve više razvija i ljudi su na internetu i društvenim mrežama sve prisutniji, a upravo su društvene mreže plodno tlo za širenje govora mržnje. Sloboda govora uključuje slobodu i pravo na mišljenje, izražavanje i širenje informacija, dok je govor mržnje oblik izražavanja kojim se nastoji povrijediti ili uvrijediti drugoga na temelju rase, religije, nacionalnosti, seksualne orijentacije i slično.

## **1.2. Cilj rada**

Cilj i svrha ovog rada jest definirati govor mržnje i slobodu govora, istražiti što korisnici društvenih mreža smatraju govorom mržnje, koje je njihovo mišljenje o pokušajima suzbijanja istog i tko je za to odgovoran. Također, ovim se radom nastoji utvrditi kako ljudi reagiraju na govor mržnje, je li definicija govora mržnje općenita ili svatko ima svoje subjektivno mišljenje o toj temi te što se sve može učiniti kako bi se širenje govora mržnje na društvenim mrežama što više smanjilo.

## **1.3. Metodologija rada**

Za potrebe pisanja ovog rada korišteni su podaci iz primarnih i sekundarnih izvora informacija. Sekundarni izvori bili su razni znanstveni članci i radovi, knjige, zakoni i sl., te su navedeni na kraju samoga rada u popisu korištene literature. Primarni izvor informacija bili su ispitanici koji su ispunili anketni upitnik, istraživačku metodu koja je odabrana za izradu ovog rada.

Metoda ankete je najčešće korištena metoda za prikupljanje podataka u društvenim istraživanjima. Ova se metoda provodi uporabom anketnog upitnika, koji se sastoji od unaprijed osmišljenih pitanja vezana za temu istraživanja. Anketa se može provesti uživo, odnosno u obliku strukturiranog intervjua, može se provesti i telefonski, slanjem poštom ili drugim oblicima distribucije. Nakon što ispitanici odgovore na anketna pitanja, dobiveni se rezultati analiziraju. (Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić, Pološki Vokić 2010: 103)

#### **1.4. Struktura rada**

Ovaj rad započinje uvodom koji pruža opis teme, cilja i metodologije rada. Nakon uvoda slijede definicija i kontekst slobode govora i govora mržnje, uz definiranje govora mržnje dolazi i pravni okvir i zakonska regulativa koja se odnosi na sam govor mržnje, opis utjecaja koji govor mržnje ima na današnje društvo, kako govor mržnje potiče na nasilje i diskriminaciju te kako se širenje govora mržnje može spriječiti i koji su glavni akteri u njegovu sprječavanju. Zatim, dolazi do pronalaženja i definiranja razlike između slobode govora i govora mržnje, a potom dolazi i do opisa samih društvenih mreža. Pri kraju samog rada nalazi se analiza anketnog upitnika, koji je bio odabrana metoda ispitivanja publike za potrebe ovog rada, u samoj analizi prikazana je struktura anketnog upitnika, analiza dobivenih rezultata te zaključak metode. Na kraju rada nalazi se sveukupni zaključak te popis literature i priloga.

## 2. DEFINICIJA I KONTEKST

Ovo poglavlje donosi teorijski i pravni okvir usko vezan uz slobodu govora, odnosno slobodu izražavanja, govor mržnje i društvene mreže te metodama prevencije širenja govora mržnje na društvenim mrežama

### 2.1. Sloboda govora

Prema Povelji Europske unije o temeljnim pravima iz 2016. godine, sloboda govora, odnosno sloboda izražavanja, je temeljna sloboda čovjeka koja uključuje izražavanje njegovih misli bez uplitanja tijela vlasti. (čl. 11, st. 1.) Sloboda izražavanja se kao takva jamči mnogim državnim i međunarodnim aktima kao što su: Opća deklaracija o ljudskim pravima iz 1948. godine, Ustav Republike Hrvatske iz 1990. godine, Zakon o elektroničkim medijima iz 2021. godine, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima iz 1976. godine i Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda iz 1998. godine.

*„Svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja; to pravo uključuje slobodu zadržavanja mišljenja bez uplitanja i slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja putem bilo kojeg medija i bez obzira na granice“ (Opća deklaracija o ljudskim pravima, 1948)*

*„Jamči se sloboda mišljenja i izražavanja misli. Sloboda izražavanja misli obuhvaća osobito slobodu tiska i drugih sredstava priopćavanja, slobodu govora i javnog nastupa i slobodno osnivanje svih ustanova javnog priopćivanja“ (Ustav Republike Hrvatske, 1990)*

*„Jamči se sloboda izražavanja i puna programska sloboda elektroničkih medija.“ (Zakon o elektroničkim medijima, 2021)*

Budući da sloboda govora podrazumijeva mogućnost slobodnog izražavanja vlastitog mišljenja, dolazi do dileme treba li se govor mržnje ograničiti jer je on ipak dio nečijeg mišljenja kojeg bi ta osoba trebala moći slobodno izraziti, no svaka sloboda ima svoje granice, odnosno ona dolazi uz određenu odgovornost koju svaki pojedinac mora snositi. U članku 10., stavku 2. Europske konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda navodi se kako sloboda izražavanja dolazi uz dužnosti i odgovornosti te se stoga može podvrgnuti ograničenjima i kaznama propisanim zakonom kako bi se održali javni red i mir i državna sigurnost, spriječilo počinjenje zločina ili izazivanje nereda, kako bi se zaštitila prava i ugled drugih osoba te kako bi se zaštitilo zdravlje i moral drugih. Gotovo se identična stvar navodi i u članku 19., stavku 3. Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima.

## 2.2. Govor mržnje

Definiranje govora mržnje je različito i, moglo bi se reći, subjektivno, no sve definicije govora mržnje koje postoje definiraju ga kao oblik komunikacije u kojemu se nastoji povrijediti, uvrijediti ili omalovažavati pojedinca ili zajednicu na temelju rase, religije, nacionalnosti, seksualne orijentacije, fizičkog izgleda i mnogih drugih karakteristika.

Govor mržnje može se promatrati iz nekoliko različitih perspektiva. Za početak, govor mržnje iz lingvističke perspektive obuhvaća riječi, nazive, imena i izraze poput pogrđnih i podrugljivih imena koji su temeljeni na osobinama neke osobe koja pripada određenoj skupini ili ideji i kojima se nastoji osobu uvrijediti ili poniziti. Takve riječi najčešće su pridjevi, imenice, glagoli i metafore, a one se koriste za pripisivanje negativnih osobina nekoj društvenoj skupini ili pripadniku neke grupe ili zajednice. Također, u ovaj oblik govora ubrajaju se i tvrdnje i izrazi koji etiketiraju, kleveću ili ismijavaju neku društvenu skupinu ili nekog njezinog pripadnika, a osim toga, u ovaj se oblik govora ubrajaju i prijetnje u formi obećanja, ucjenjivanja ili uvjetovanja. Zatim, druga perspektiva jest komunikološka perspektiva u kojoj se pretpostavlja da iza poruke koju osoba plasira postoji namjera uvrijediti, povrijediti ili poniziti onoga kome je poruka upućena, temeljem njezine pripadnosti nekoj grupi, zajednici ili ideji ili na temelju nekih njezinih osobina. (Bogdanić, 2010: 55)

Ukoliko se govor mržnje promatra sa semiotičkog aspekta, može se primijetiti kako se on temelji na tzv. binarnoj shemi, odnosno sastoji se od dvaju uloga, „mi“ i „oni“, koje su međusobno suprotstavljene. Uloga „mi“ uvijek se odlikuje pozitivnim osobinama i povezuje ju se sa tradicionalnim vrijednostima neke zajednice, dok je uloga „oni“ obilježena negativnim karakteristikama budući da se razlikuje od prethodne zajednice. Govor mržnje označava usmjerenost protiv nekoga ili nečega tko je drugačiji i koji se razlikuje od neke zajednice, a da bi se manifestirao, koriste se riječi koje tada postaju izrazito moćno sredstvo oblikovanja narativa kojim nekoga ili nešto pretvaramo u neprijatelja samo zato što je drugačiji od nas. Uzevši to u obzir, govor mržnje može se podijeliti na dva pristupa, na individualni pristup i generalizaciju. Individualni pristup odnosi se na govor mržnje, odnosno pripisivanje negativnih i neprijateljskih karakteristika samo jednoj osobi, dok je u slučaju generalizacije to usmjereno prema cijeloj skupini. Također valja naglasiti kako je u suvremenim medijima zastupljena prisutnost raznih epiteta, većinom klevetničkih, kojima se izražava prijezir i mržnja prema nekim društvenim skupinama koje su smatrane nepoželjnim, te skupine zatim postaju direktne mete govora mržnje. (Valković, 2022: 87-90)

Pojam govora mržnje najčešće se povezuje sa lijevom stranom političke scene, odnosno s liberalima, jer se oni njime koriste kako bi istaknuli i problematizirali govor koji smatraju rasističkim, ksenofobnim, homofobnim, islamofobnim te govor koji je na bilo koji drugi način usmjeren na manjinske skupine te krši ideale tolerancije, poštovanja i solidarnosti. Nasuprot liberalima stoje vjerski i politički konzervativci koji odbacuju takve uporabe izraza te takav oblik govora vide kao argumente u smislenim raspravama koji se dotiču njihovih vjerovanja na temu politike otvorenih granica, neuspjesima multikulturalizma, pada tradicionalnih vrijednosti, manjka političke korektnosti i slično (Brown, 2017: 425 )

Govor mržnje u Hrvatskoj, odnosno razvoj govora mržnje, može se podijeliti u tri faze ili razdoblja. Prvo razdoblje trajalo je od 1990. do 1997. godine, što je ujedno i razdoblje Domovinskog rata, a ono je obilježeno istinskim govorom mržnje koji je većinski bio usmjeren pripadnicima srpske nacionalne manjine. U tom su razdoblju govor mržnje najčešće prenosili niskonakladni tjednici poput *Hrvatskog slova*, *Tomislava* i *Naroda*. Srpsku se nacionalnu manjinu tada opisivalo na najgori mogući način, no oni nisu bili jedina meta govora mržnje hrvatskih medija, već su metama bili i Bošnjaci koje se nazivalo raznim pogrđnim imenima i nazivima poput: balije, mudžahedini, fundamentalisti, islamski fanatici i slično. Osim nacionalnih manjina, metom govora mržnje bili su i Hrvati koji su se suprotstavljali vrijeđanju nacionalnih manjina te su takve Hrvate nazivali raznim uvredljivim nazivima poput: antihrvatsko smeće, srbijaneri, perverzni Jugoslaveni, hejславenci i sl. Druga faza, odnosno razdoblje razvoja govora mržnje, trajala je od 1997. do 2000. godine. Ovo je razdoblje obilježeno mirnom reintegracijom Slavonije te pozivanjem na toleranciju, suživot i umjerenost. Iako se u ovom razdoblju smanjio govor mržnje prema pripadnicima srpske nacionalne manjine, on se počeo usmjeravati na pripadnike romske nacionalne manjine, na žene, na pripadnike LGBTQ+ zajednice i na druge manjinske društvene skupine. Treće razdoblje razvoja govora mržnje traje od 2000. godine pa sve do danas, govor mržnje se uvelike smanjio u odnosu na prethodna dva razdoblja, no on i dalje postoji i to u radikalnim primjerima. Takvi primjeri najčešće dolaze iz sredina koje su pretrpjele izrazito velike štete u Domovinskom ratu te je njihov govor mržnje i dalje usmjeren ka srpskoj nacionalnoj manjini. (Vilović, 2011)

### **2.2.1. Poticanje na diskriminaciju i nasilje**

Govor mržnje često može poticati na diskriminaciju i nasilje aktivnim pozivanjem na počinjenje takvih akcija putem javnih govora, komentara na internetskim portalima, forumima ili društvenim mrežama te objavljivanjem sadržaja koji potiču na diskriminaciju i nasilje putem

društvenih mreža. Iako govor mržnje kao takav nije zabranjen ili reguliran zakonom, njegovi dijelovi jesu, a specifično se radi o javnom poticanju na mržnju i nasilje, koje je opisano u Kaznenom zakonu Republike Hrvatske, u članku 325.: *„Tko putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način javno potiče ili javnosti učini dostupnim letke, slike ili druge materijale kojima se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, jezika, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta, invaliditeta ili kakvih drugih osobina, kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.“* (st. 1.) Nadalje, stavci 2. i 3. istog članka Kaznenog zakona navode kako će se osoba koja vodi skupino od troje ili više sudionika čiji je cilj počinjenje djela navedenih u stavku 1. kazniti kaznom zatvora u trajanju od 6 mjeseci do 5 godina, a sudionici takvih skupina bit će kažnjeni kaznom zatvora u trajanju do jedne godine.

Europski parlament 2023. godine predlaže proširenje propisa područja kriminaliteta u Europskoj uniji na govor mržnje i zločine iz mržnje. U tom prijedlogu navode kako govor mržnje uključuje sve oblike mržnje i netolerancije te njihovo izražavanje i da se taj oblik govora, zajedno sa zločinima počinjenim iz mržnje, kosi sa temeljnim vrijednostima Europske unije kao što su poštivanje ljudskih prava, dostojanstva, sloboda i ravnopravnosti te je stoga neprihvatljiv. Također, neprihvatljiv je i bilo koji oblik diskriminacije temeljen na boji kože, religiji, nacionalnosti, spolu, rodu, seksualnoj orijentaciji, financijskoj stabilnosti i sl. (Prijedlog rezolucije Europskog parlamenta o proširenju popisa područja kriminaliteta u EU-u na govor mržnje i zločine iz mržnje)

### **2.2.2. Mjere sprječavanja širenja govora mržnje**

Za sprječavanje govora mržnje postoji nekoliko metoda. Tradicionalne metode protiv govora mržnje su cenzura i kažnjavanje onih koji ga šire, no postoji i nekoliko razloga zašto te metode nisu učinkovite. Jedan od razloga jest taj da se ove metode ne provode ukoliko govor mržnje šire ili odobravaju državne vlasti. Drugi razlog jest taj da se zakoni koji su usmjereni prema govoru mržnje ne interpretiraju jednako ili su shvaćeni preširoko. Još jedan razlog je taj što kažnjavanje i cenzura često nemaju uspjeha kod ograničavanja samog utjecaja kojeg govor mržnje ima ili se čak dogodi da se postigne potpuno suprotan učinak od onog željenog. (Benesch, 2014: 9-11)

Uzevši u obzir manjkavost tradicionalnih metoda prevencije govora mržnje, postoje i one alternativne, koje se od tradicionalnih razlikuju po tome što fokus metode nije na govorniku koji širi govor mržnje, već je fokus na publici kojoj se govor mržnje plasira. Budući da govor mržnje za cilj ima poticanje neprijateljstva ili antipatije prema nekoj skupini, realizacija tog cilja se može spriječiti ukoliko publika bude manje otvorena takvom govoru, odnosno publika mora pružiti otpor manipulaciji i opasnom govoru. Kako bi publika mogla razviti i pružiti takav otpor, ona mora razviti empatiju prema drugim skupinama kojima sama ne pripada, naviku kritičkog razmišljanja te mora razviti sposobnost i spremnost da se suprotstave stavovima vlastitih vođa. (Benesch, 2014: 11-14)

Jedna od alternativnih metoda sprječavanja govora mržnje jest metoda protugovora, tom se metodom potiče aktivno i eksplicitno protivljenje govoru mržnje te njegovo ispravljanje. Najznačajniji oblik protugovora jest protugovor od strane utjecajnih osoba koje imaju veliku publiku kojoj se mogu obraćati, a to su najčešće sportaši, glazbenici, glumci, vjerski vođe, voditelji televizijskih emisija i dr. Protugovor utjecajnih osoba imat će izrazito moćan utjecaj na smirivanje napetosti koju izaziva govor mržnje i taj utjecaj biti će jači od onoga kojeg ima 'obična' osoba, no to ne znači da se i ljudi koji nisu utjecajni ne bi trebali pridružiti ovom obliku sprječavanja govora mržnje. Još jedan od oblika protugovora jest tzv. ujedinjeni protugovor. U takvom protugovoru potrebne su velike skupine ljudi koje se aktivno protive govoru mržnje, a to se učinkovito može postići preko raznih štrajkova ili marševa. (Benesch, 2014: 17-22)

Za borbu protiv govora mržnje potreban je višedimenzionalan pristup i razna sredstva kako bi došlo do njegova suzbijanja. U ta se sredstva ubrajaju građanski postupci, upravni postupci, kazneno pravo i ostale politike i socijalne mjere. Iako su države članice Europske unije uvele potrebne mjere za sprječavanje zločina iz mržnje, i dalje postoji problem nedovoljnog prijavljivanja takvih zločina, no države članice počele su uvoditi aktivnosti koje taj problem mogu dodatno smanjiti. Također, kako bi se borili s govorom mržnje i zločinima iz mržnje na što učinkovitiji način, potrebno je suočiti se s fundamentalnim uzrocima toga problema, to su najčešće razni stereotipi, a za takvo što ključni su faktori poput dodatnog digitalnog obrazovanja i povećanje medijske i internetske pismenosti, ali i vještina potrebnih za adekvatno korištenje digitalnog prostora i poboljšanje njegove sigurnosti. (Prijedlog rezolucije Europskog parlamenta o proširenju popisa područja kriminaliteta u EU-u na govor mržnje i zločine iz mržnje)

Osim Europskog parlamenta, za sigurnost i suzbijanje štetnih sadržaja u digitalnom prostoru zalaže se i Europska komisija osmisivši Akt o digitalnim uslugama 2024. godine kako bi

internetsko okruženje bilo sigurnije i odgovornije. Ovim se aktom reguliraju društvene mreže, internetske platforme za trgovanje, platforme za dijeljenje sadržaja te ostali internetski posrednici i platforme kako bi se spriječile štetne i ilegalne aktivnosti te širenje dezinformacija. Glavni ciljevi Akta su građanima pružiti bolju zaštitu temeljnih prava, veću kontrolu i izbor, manju izloženost nezakonitim sadržajima i bolju zaštitu djece na internetu, zatim osiguravanje pravne sigurnosti, jedinstvenog skupa pravila u cijeloj Europskoj uniji i lakše osnivanje i širenje poduzeća na području Europe za pružatelje digitalnih usluga. Nadalje, poslovnim korisnicima digitalnih usluga pruža se pristup tržištima Europske unije putem platformi i općenito bolji uvjeti kako bi mogli postati konkurenti pružateljima ilegalnih sadržaja, dok se za društvo u cjelini nastoji postići veća demokratska kontrola i bolji nadzor nad sistemskim platformama te suzbijanje rizika poput dezinformacija ili manipulacija.

Akt o digitalnim uslugama obuhvaća četiri razine pružatelja usluga, a to su: vrlo velike internetske platforme i tražilice, internetske platforme, usluge smještaja poslužitelju i posredničke usluge. Za vrlo velike internetske platforme i tražilice postoje posebna pravila budući da ih koristi više od 10% europskog stanovništva te su vrlo rizične za širenje štetnih i nezakonitih sadržaja. Internetske platforme, koje čine drugu razinu, su platforme društvenih mreža, platforme ekonomske suradnje, platforme za trgovanje i trgovine aplikacijama te platforme koje okupljaju prodavače i potrošače. Usluge smještaja na poslužitelju uključuju smještaj internetskih stranica i platforme poput oblaka, dok posredničke usluge nude mrežnu infrastrukturu, a to su: registri naziva domena i pružatelji usluga pristupa internetu. Pravila iz ovog Akta primjenjuju se na svim platformama u Europskoj uniji od 17. veljače 2024. godine.

Za suprotstavljanje govoru mržnje postoji nekoliko načina, no Ujedinjeni narodi ističu njih osam:

1. Osoba bi trebala napraviti 'pauzu', odnosno trebala bi razmisliti o tome što će iduće učiniti umjesto da i sama uzvratí govorom mržnje ili širenjem dezinformacija. U duhu ovog savjeta postoji i kampanja pod nazivom „#PledgeToPause“ koja ističe važnost trenutka za dobro promišljanje prije dijeljenja sadržaja.
2. Važno je provjeriti činjenice, budući da se na Internetu može pronaći mnogo dezinformacija i propagande govora mržnje, potrebno je koristiti razne alate za provjeru činjenica i izvora informacija objavljenih sadržaja.
3. Potrebno je reagirati na govor mržnje kada god je to moguće, no potrebno je reagirati smireno i čvrsto te jasno ukazati na govor mržnje i time pokazati neslaganje sa



sadržajem nečije poruke, također je važno poduprijeti svoje argumente provjerenim činjenicama i izvorima.

4. Pozitivan govor, odnosno promjena narativa iz mržnje u nešto pozitivno uz širenje poruka koje podižu svijest o govoru mržnje i potiču na jednakost i toleranciju jedan je od dobrih načina za borbu protiv govora mržnje.
5. Pružanje potpore žrtvama govora mržnje potrebno je zbog toga što se uz solidarnost i potporu onima koji su žrtve govora mržnje može pokazati kako je odbijanje mržnje stvar svakog pojedinca te da bi se govor mržnje uvelike smanjio kada bi svaki pojedinac pružio potporu drugome.
6. Prijavljivanje govora mržnje jest jedan od najčešće korištenih načina za borbu protiv govora mržnje na društvenim mrežama, a funkcionira tako da korisnici prijave uznemirujuće sadržaje administratorima ili moderatorima određene društvene mreže, no ako se radi o ozbiljnijim prijavama koje mogu biti kažnjive zakonom, potrebno je da ih korisnik prijavi nadležnim organizacijama koje se bave borbom protiv govora mržnje.
7. Obrazovanje prijatelja i obitelji o tome koliko sadržaj mržnje može naštetiti društvu je također način borbe protiv govora mržnje, potrebno je obitelj i prijatelje uključiti u razgovor i tako im podići svijest o mržnji i kako ona može utjecati na društvo.
8. Pridruživanje nevladinoj organizaciji ili građanskom društvu čiji je cilj suzbijanje govora mržnje u zajednici kojoj osoba pripada posljednji je savjet UN-a (Engage – How to deal with hate speech?)

### **2.2.3. Posljedice govora mržnje**

Najveća posljedica govora mržnje jest njegova realizacija i manifestacija u obliku aktivnog nasilja, ubijanja, stvaranja i izazivanja svađa, tučnjava, nereda i sl, no postoje i mnoge druge posljedice izazvane prenošenjem govora mržnje s generacije na generaciju. Za početak tu je osveta, koja je ispunjena i pogonjena negativnim emocijama poput bijesa, krivnje pa i mržnje. (Klain, 2003) Želja za osvetom može na dubljoj razini poticati sve veće širenje govora mržnje i zločina iz mržnje prema drugim skupinama, što tada stvara oblik 'začaranog kruga' u kojemu skupine kojima je govor mržnje upućen tada dobije želju za osvetom i uzvraća istom mjerom i tada se sve vrti u krug.

Izrazita želja za osvetom može spriječiti mogućnost i želju za pomirenjem i oprostom, a to može učini i generacijsko prenošenje mržnje. U ovim slučajevima česta je i generalizacija, naročito u slučaju 'neprijateljskih' nacija i drugih skupina kod kojih postoji manjak povjerenja od strane

osobe koja širi govor mržnje. Osobe koje traže osvetu protiv grupa ljudi koje smatra neprijateljskima i u njih nema povjerenja zbog događaja koji su se dogodili u prošlosti, primjerice u slučaju ratova i posljedica rata, ima potrebu generalizirati cijeli narod ili cijelu društvenu skupinu i prema njima plasirati govor mržnje, iako svi članovi te skupine nisu odgovorni za to što se dogodilo, no i dalje su meta ugnjetavanja i drugih oblika govora mržnje. Također, jedna od posljedica je i terorizam, koji je izrazito velika opasnost u današnjem svijetu budući da se nikada ne može znati kada i gdje će biti počinjen teroristički čin. Najbolji primjer predstavlja govor mržnje povezan s vjerskim fundamentalizmom u slučaju islamskih državljana. Učestala izloženost takvom govoru, govoru protiv drugih naroda, uvjeravanju da je jedan narod ili skupina superiornija i bolje od drugog naroda ili skupine, može biti dovoljan da mladu osobu, koja ima cijeli život pred sobom, učini samoubojicom i aktivnim mrziteljem drugog naroda te da zatim uništi svoj život i živote mnogih drugih. (Klein, 2003)

Izloženost štetnim sadržajima, između ostalog i velika izloženost govoru mržnje, može sa sobom donesti negativne ishode koji mogu varirati od raznih psihičkih posljedica, pa sve do počinjenja samoubojstva. Govor mržnje na internetu može dovesti do indirektnih i direktnih šteta za osobe koje su mu izložene. Indirektne štete uključuju razvijanje pravnih i etičkih pitanja o tome trebali se širenje mržnje dopustiti ili ne, dok direktne štete mogu uzrokovati društvenu štetu ili psihološke posljedice na grupnoj ili individualnoj razini. Primjerice, jedna od posljedica jest jačanje diskriminacije prema ugroženim društvenim skupinama, a kao rezultat takve diskriminacije, žrtve mogu razviti obrambene stavove koji mogu biti potencijalno opasni. (Keipi i sur., 2017)

Skupina finskih profesora i znanstvenika provela je istraživanje o mržnji i štetnim sadržajima na internetu, a iz njihovog može se zaključiti kako govor mržnje i njegovo širenje negativno utječe na osobnu dobrobit onih kojima je usmjeren i koji su njemu izloženi. Osobna se dobrobit može podijeliti na 4 elementa: sreću, ekonomsko stanje, povjerenje i samopouzdanje. Naime, istraživanje je pokazalo kako osobe koje su izložene štetnim sadržajima i govoru mržnje bilježe smanjenje u razini sreće i samopouzdanja te ta razina postaje izrazito niska, dok su povjerenje i ekonomsko stanje manje oštećeni izloženošću takvim sadržajima. Također, napominju viktimizaciju kao način zlostavljanja na internetu kojima su najviše podložni adolescenti i mlade odrasle osobe, ta viktimizacija uključuje *cyberbullying*, *cyber-grooming*, *cyberharrasment* i sl. Rezultati razine osobne dobrobiti kod osoba koje su bile izložene takvoj vrsti nasilja na internetu bilježe vrlo niske razine sreće, samopouzdanja i povjerenja. (Keipi i sur., 2017)

Osim vrlo niske razine osobne dobrobiti kod izloženosti govoru mržnje i drugim oblicima nasilja, postoji i teža posljedica, a to je oduzimanje vlastitog života kod žrtava istoga. Jedan od slučajeva samoubojstva zbog izloženosti govoru mržnje i nasilju na internetu jest slučaj Jessice Laney, koja je oduzela vlastiti život 9. prosinca 2012. godine. Naime, 16-godišnja Jessica pronađena je obješena u svojem domu u saveznoj državi Floridi, SAD, a nekoliko je mjeseci prije samoubojstva bila meta žestokog zlostavljanja na tada popularnoj internetskoj stranici ASKfm. Osim Jessice Laney, navedeni su i drugi slučajevi samoubojstava koji su bili rezultat neumoljivog zlostavljanja putem interneta, koje je, između ostalog, sadržavalo i govor mržnje u obliku vrijeđanja, ugnjetavanja, prijetnji i sl. (Keipi i sur., 2017) Budući da se tehnologija razvija sve većom brzinom, razvija se i Internet, samim time dolazi do povećanja prostora u kojemu može doći do plasiranja negativnog i štetnog sadržaja te zlostavljačkog ponašanja, koje zatim može dovesti do sve većeg broja slučajeva poput slučaja Jessice Laney.

### **2.3. Govor mržnje na društvenim mrežama**

Društvene mreže su oblik masovnih medija kojima korisnici mogu dijeliti informacije, osobne podatke i sadržaje poput fotografija i videozapisa. Razlika između društvenih mreža i ostalih masovnih medija poput radija, televizije ili dnevnih novina jest ta da društvene mreže omogućuju aktivnu interakciju između svojih korisnika tako što korisnici mogu kreirati poruke i sadržaje te ih plasirati drugim korisnicima u zajednici, a mogu i dobiti povratne informacije drugih korisnika npr. u formi komentara; stoga se može reći da društvene mreže funkcioniraju dvosmjerno. (Keipi i sur., 2017: 4-6)

Pojam društvenih mreža odnosi se na izgradnju zajednica od strane korisnika, dok pojam društvenih medija obuhvaća korištenje društvenih mreža i drugih platformi za izgradnju publike. (Britannica: Social Media) Prema istraživanju Keiposa, postoji 6 platformi društvenih mreža koje bilježe više od milijardu mjesečno aktivnih korisnika, a to su: Facebook, koji broji 3.07 milijardi korisnika, Youtube sa 2,50 milijardi korisnika, WhatsApp sa 2 milijarde korisnika, Instagram, također 2 milijarde korisnika, TikTok sa 1.60 milijardi korisnika i WeChat sa 1.36 milijardi korisnika. (Dana Reportal: Social Media Users) Što je veća platforma i što više aktivnih korisnika ona ima, postoji veća mogućnost i veći rizik za širenje štetnih sadržaja, a samim time i govora mržnje, uzevši to u obzir, u sljedećem će potpoglavlju biti prikazani načini na koje se navedene društvene mreže nastoje boriti protiv širenja govora mržnje.

Govor mržnje je na društvenim mrežama postao sve prisutniji u svim područjima tih platformi, što uključuje komentare i objave slika, videozapisa i tekstova. S obzirom na to, svaka društvena mreža ima svoje mjere regulacije i sprječavanja govora mržnje, a one se mogu pronaći u smjernicama zajednice, odnosno *community guidelines*.

Budući da su Facebook, Instagram i WhatsApp u vlasništvu tvrtke Meta, njihova su pravila i smjernice iste, a one uključuju i sprječavanje širenja govora mržnje na nekoliko razina. Za početak definiraju što je govor mržnje i što su to zaštićene karakteristike koje su najčešće meta napada govora mržnje: „*Govor mržnje definiramo kao izravan napad na ljude, a ne na koncepte ili institucije, na temelju onoga što nazivamo zaštićenim karakteristikama: rase, etničkog podrijetla, invaliditeta, nacionalnosti, religijske pripadnosti, društvene klase, seksualne orijentacije, spola, rodnog identiteta i ozbiljne bolesti*“. Zatim, pružaju pravila ponašanja kako bi se izbjegao govor mržnje na tri razine. (Meta community guidelines: Hate speech)

Prva razina odnosi se na sadržaj usmjeren pojedincima ili skupinama na temelju zaštićenih karakteristika ili imigracijskog statusa kroz govor s ciljem nasilja u pisanom ili vizualnom obliku, dehumanizirajući govor ili vizualni prikaz usporedbi, generalizacija ili nekvalificiranih izjava o ponašanju prema ili o životinjama, insektima, fekalijama, bakterijama, virusima, bolestima, nižim vrstama, seksualnim predatorima, nasilnim prijestupnicima i sl., te na ismijavanje događaja, koncepata ili žrtava govora mržnje. Druga razina uključuje sadržaj usmjeren na pojedinca ili skupine temeljem njihovih zaštićenih karakteristika kroz generalizacije kojima se izjavljuje inferiornost poput fizičkih, mentalnih i moralnih nedostataka, izjave prijezira, odbacivanja i gađenja te kroz psovke. Treća razina uključuje sadržaj usmjeren na pojedinca ili skupine temeljem njihovih zaštićenih karakteristika uz segregacije, pozive i podržavanje segregacija te diskriminaciju, pozivanje i podržavanje bilo kojeg oblika diskriminacija. (Meta community standards: Hate speech)

YouTube je, kao i Meta, posvećen zaštiti svoje zajednice i svojih korisnika od štetnih sadržaja, pa tako i od govora mržnje. Redovito pregledavaju i preispituju svoje politike i često se savjetuju sa stručnjacima u području slobode govora, građanskih sloboda, supremacizma i nasilnog ekstremizma. 2019. godine objavili su ažuriranje svoje politike o govoru mržnje i tim ažuriranjem zabranili su videozapise koji promoviraju superiornost neke skupine kako bi se opravdala diskriminacija, segregacija i isključivanje osoba temeljem njihovih osobina i karakteristika poput rase, spola, religije, seksualne orijentacije i sl. Također, najavili su i uklanjanje svih sadržaja koji negiraju nasilje iako postoji dobra dokumentacija nasilnih događaja. (YouTube hate speech policy)

Za provedbu svoje politike govora mržnje, YouTube je proširio jezično znanje i stručnost svojega tima koji ocjenjuje sadržaje te je počeo primjenjivati strojno učenje kako bi otkrio sadržaj koji potencijalno sadrži neki oblik govora mržnje. Osim toga, YouTube ima i postupak žalbi za autore sadržaja koji smatraju da je njihov sadržaj pogrešno uklonjen, a imaju i smjernice za oglašivače u kojima zabranjuju plasiranje oglasa na videozapisima koji sadrže govor mržnje. Oni kanali koji više puta prekrše ovu politiku govora mržnje ili se previše puta približe prekršaju bit će suspendirani iz programa YouTube Partner. YouTube promovira slobodno izražavanje, no mora tu slobodu balansirati sa zaštitom zajednice od štetnih sadržaja. Iako su sadržaji govora mržnje zabranjeni, nije zabranjeno kreirati i objavljivati videozapise koji imaju svrhu obrazovanja, znanstvenu, dokumentarnu ili umjetničku svrhu, tada se takvi videozapisi neće ukloniti sa platforme, no autori moraju jasno naznačiti o čemu se radi korištenjem jasnih naslova i uvoda jer to korisnicima pruža kontekst i objašnjenje zašto je uznemirujući sadržaj dostupan na platformi. (YouTube hate speech policy)

Politika protiv govora mržnje na TikToku, kao i na ostalim društvenim mrežama koje su prethodno spomenute, započinje njihovom definicijom govora mržnje, koja se ne razlikuje od onih na ostalim društvenim mrežama. Zatim, TikTok poručuje svojim korisnicima kako na njihovoj platformi nema mjesta za govor mržnje i navode načine kojima nasilnici i stvaratelji sadržaja govora mržnje odabiru svoje žrtve te pružaju upute što učiniti ako korisnici to uoče. Naime, smjernice zajednice TikToka navode kako nasilnici i autori govora mržnje koriste direktne i indirektne negativne napade, direktni se odnose na izravne prijetnje nekoj osobi ili skupini putem jasnih izjava koje pozivaju na nasilje i prijetnjama, dok indirektni negativni napadi uključuju teorije zavjere, šifrirane poruke i viceve koji promoviraju diskriminaciju, segregaciju i omalovažavanje. TikTok savjetuje korisnicima što učiniti ukoliko uoče govor mržnje. Korisnici mogu prijaviti sadržaj govora mržnje, zatim će moderatori platforme pregledati taj sadržaj i ukloniti ga ukoliko je prijava validna, također ističu i kako su prijave anonimne. Zatim, TikTok preporučuje i potiče korisnike na korištenje sigurnosnih alata kako bi korisnici mogli sami odlučiti tko će s njima komunicirati. Osim toga, savjetuju i da osoba koja je žrtva govora mržnje pronađe podršku kroz razgovor sa obitelji, prijateljima ili drugima u koje ima povjerenja. (TikTok safety: countering hate)

WeChat u svojim smjernicama zajednice navodi nekoliko vrsta štetnih ponašanja poput nasilnog sadržaja, golotinje i seksualnih sadržaja, prijevara i sl. te ima i odjeljak koji se dotiče govora mržnje. U tom odjeljku definiraju govor mržnje i navode kako je zabranjeno objavljivati, dijeliti i činiti dostupnim sadržaj koji sadrži i/ili potiče na mržnju i diskriminaciju

te sadržaj koji može biti interpretiran kao mržnja, uvreda, prijetnja i sl. (WeChat community guidelines: hateful, spam and other inappropriate behaviour) WeChat provodi ove smjernice kroz tehnologiju i svoje ljudske recenzente koji pregledavaju objavljene sadržaje te potiču korisnike da prijave štetne i zabranjene sadržaje, uključujući i govor mržnje. Nakon prijave, platforma utvrđuje krši li prijavljen sadržaj njihove smjernice ili ne, a ukoliko se utvrdi da korisnik učestalo krši ove smjernice, njegov će profil biti suspendiran ili uklonjen te će mu pristup informacijama, podacima i medijima biti ograničen. Također, ova platforma može surađivati sa tijelima za provedbu zakona kako bi istražili nezakonite radnje počinjene na platformi ili putem platforme. (WeChat community guidelines)

### **3. METODE I ISPITANICI**

Metoda korištena u ovom radu jest metoda ankete. Ovom se metodom podatci prikupljaju pismeno uz pomoć anketnog upitnika koji sadrži popis pitanja i prostor za odgovore ispitanika.

Za potrebe ovog rada sastavljen je anketni upitnik koji se sastoji od 23 pitanja te je on prosljeđen putem društvenih mreža. Anketni upitnik poslan je kolegama, prijateljima i poznanicima koji se koriste društvenim mrežama, što ih povezuje sa temom anketnog upitnika, te su oni širili anketni upitnik dalje na isti način. Dobiveni uzorak je brojao 74 ispitanika.

Ova metoda istraživanja pomogla je u prikupljanju podataka o iskustvima ispitanika sa govorom mržnje na društvenim mrežama te za dobivanje uvida u njihova razmišljanja o istome te kakvi su njihovi stavovi o prevenciji govora mržnje na društvenim mrežama.

#### **3.1. Uvod u anketni upitnik**

Na osnovi pročitane literature, postavljenih istraživačkih pitanja te osobnih iskustava na društvenim mrežama, sastavljen je anketni upitnik od ukupno 23 pitanja. Od ukupna 23 pitanja, 11 ih ima ponuđene odgovore, 9 pitanja su pitanja otvorenog tipa u kojima se od ispitanika traži da iznesu svoje mišljenje, 2 su pitanja ljestvice od 1 do 5, također za izražavanje stavova o ponuđenim rečenicama te se jedno pitanje odnosi na interpretaciju ponuđenih rečenica. Ovo su anketna pitanja koja su bila postavljena ispitanicima:

1. Dob?
2. Spol?
3. Razina obrazovanja?
4. Koristite li društvene mreže?
5. Koje društvene mreže koristite?
6. U kojem području društvenih mreža najčešće primjećujete govor mržnje?
7. Jeste li ikada bili izloženi govoru mržnje na društvenim mrežama?
8. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili „da“, ukratko opišite svoje iskustvo.
9. Na ljestvici od 1 do 5 označite kako je govor mržnje utjecao na Vas?
10. Kako je govor mržnje utjecao na Vas?
11. Je li netko u Vašoj okolini bio predmet govora mržnje?
12. Ako ste na prethodno pitanje odgovorili „da“, ukratko opišite to iskustvo.
13. Na ljestvici od 1 do 5 označite koliko se slažete sa navedenim tvrdnjama.
14. Navedene tvrdnje razvrstajte u „govor mržnje“ i „nije govor mržnje“.

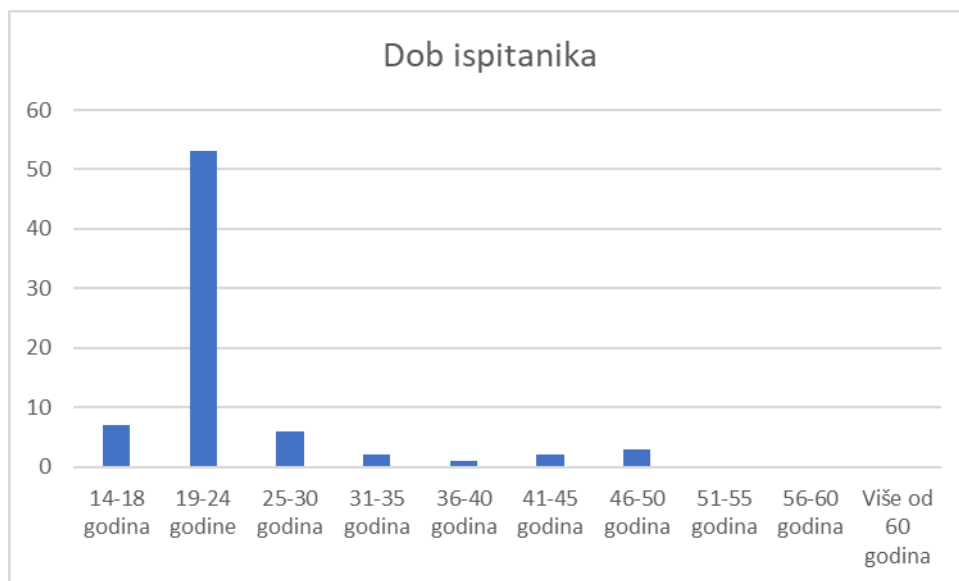
15. Kako govor mržnje može utjecati na mentalno stanje žrtava?
16. Kako govor mržnje može poticati diskriminaciju i nasilje?
17. Smatrate li da su društvene mreže učinile govor mržnje rasprostranjenijim?
18. Što mislite da bi se moglo učiniti da se suzbije govor mržnje na društvenim mrežama?
19. Tko, po Vašem mišljenju, ima odgovornost sa suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama?
20. Koje su, po Vašem mišljenju, najučinkovitije metoda za suzbijanje govora mržnje?
21. Mislite li da bi se korisnici društvenih mreža trebali odgovornije odnositi prema onome što govore i pišu?
22. Smatrate li da platforme društvenih mreža čine dovoljno da suzbiju govor mržnje?
23. Koje dodatne mjere biste željeli vidjeti da platforme društvenih mreža poduzmu?

### 3.2. Analiza rezultata anketnog upitnika

Tablica 1 Dob ispitanika (N=74)

Dobna skupina	N (74)	%
14-18 godina	7	9,5
19-24 godine	53	71,6
25-30 godina	6	8,1
31-35 godina	2	2,7
36-40 godina	1	1,4
41-45 godina	2	2,7
46-50 godina	3	4,1
51-55 godina	0	0
56-60 godina	0	0
Više od 60 godina	0	0
Ukupno	74	100



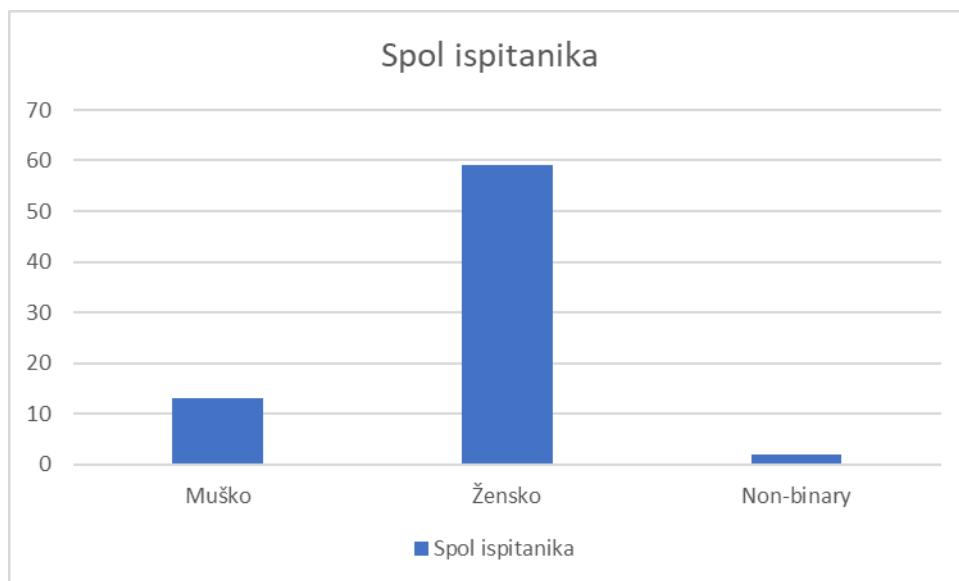


Slika 1 Distribucija odgovora "Dob?"

U tablici 1 prikazane su dobne skupine ispitanika. Vidljivo je kako je najbrojnija dobna skupina među ispitanicima ona od 19 do 24 godine (53; 71,6%). Od ponuđenih 10 dobnih skupina, 3 su skupine potpuno nezastupljene, a to su dobne skupine 51-55 godina, 56-60 godina te više od 60 godina. Druga dobna skupina po zastupljenosti jest dobna skupina 14-18 godina (7; 9,5%), a treća po zastupljenosti jest dobna skupina 25-30 godina (6; 8,1%). Zatim slijedi dobna skupina 46-50 godina (3; 4,1%) te dobne skupine 31-35 godina i 41-45 godina, koje imaju po 2 ispitanika (2,7%). Najmanje ispitanika, odnosno 1 ispitanik (1,4%), pripada dobnoj skupini 36-40 godina.

Tablica 2 Spol ispitanika (N=74)

Spol	N (74)	%
Muško	13	17,6
Žensko	59	79,7
Non-binary	2	2,7
Ukupno	74	100



Slika 2 Distribucija odgovora "Spol?"

U tablici 2 vidljivo je da je od ukupnog broja ispitanika, odnosno od njih 74, najviše ispitanika ženskog spola (59; 79,7%). Ispitanici muškog spola čine 17,6% ukupnog broja ispitanika (13) te su se 2 ispitanika izjasnila kao non-binary (2,7%).

Tablica 3 Razina obrazovanja ispitanika

Razina obrazovanja	N (74)	%
Osnovna škola	4	5,4
Srednja škola	26	35,1
Prijediplomski studij	39	52,7
Diplomski studij	4	5,4
Doktorski studij	0	0
Ostalo	1	1,4
Ukupno	74	100



Slika 3 Distribucija odgovora "Razina obrazovanja?"

U tablici 3 prikazana je distribucija razine obrazovanja ispitanika. Od ukupno 74 ispitanika, najveći broj ima stečeno obrazovanje prijediplomskog studija (39; 52,7%). Druga razina obrazovanja po zastupljenosti jest srednja škola (26; 35,1%), zatim osnovna škola i diplomski studij koji dijele isti broj ispitanika (4; 5,4%). 1 ispitanik (1,4%) odabrao je opciju „Ostalo“ i napisao kako još uvijek studira. Razina doktorskog studija ostala je nezastupljena budući da ju niti jedan ispitanik nije odabrao.

Tablica 4 Korištenost društvenih mreža

Korištenost društvenih mreža	N (74)	%
Da	72	97,3
Ne	2	2,7
Ukupno	74	100



Slika 4 Distribucija odgovora "Koristite li društvene mreže?"

Tablica 4 prikazuje koliko ispitanika koristi društvene mreže. Od ukupno 74 ispitanika, njih 72 (97,3%) koristi društvene mreže, dok njih 2 (2,7%) ne koristi. Za zaključiti je kako gotovo svi ispitanici ove ankete koriste bar jednu društvenu mrežu.

Tablica 5 Društvene mreže

Društvene mreže	N (74)
Instagram	64
Facebook	46
TikTok	44
Twitter/X	7
WhatsApp	72
Ostalo	13

\*Pitanja sa višestrukom mogućnosti odgovora



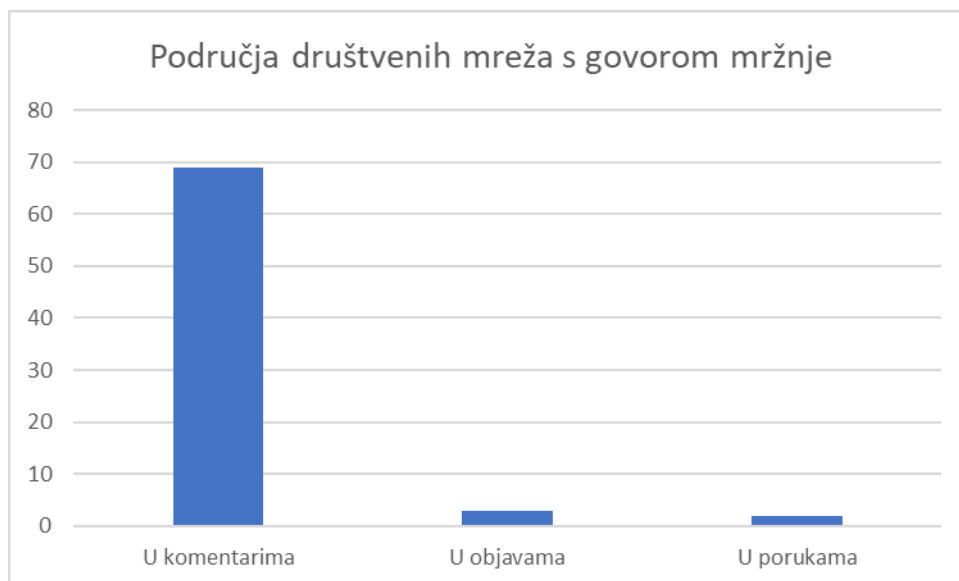
Slika 5 Distribucija odgovora "Koje društvene mreže koristite?"

U tablici 5 vidljivi su odgovori na pitanje „Koje društvene mreže koristite?“, to je pitanje imalo višestruku mogućnost odgovora od kojih je 5 bilo konkretno navedeno te uz njih opcija „ostalo“. 64 ispitanika označilo je da koristi društvenu mrežu Instagram, 46 ispitanika koristi Facebook, njih 44 koristi TikTok, 7 koristi X, odnosno bivši Twitter, 72 ispitanika koriste WhatsApp te je njih 13 odabralo opciju „ostalo“ gdje su mogli navesti koje društvene mreže koriste a da nisu navedene u ponuđenim odgovorima. Pod opcijom ostalo nalazile su se sljedeće društvene mreže: Pinterest (4), Tumblr (5), Reddit (2), Discord (2), Youtube (1), Viber (1) i Cara (1).

Za zaključiti je kako su najpopularnije društvene mreže među ispitanicima ovog anketnog upitnika WhatsApp, Instagram, Facebook i TikTok. Manje su popularni Pinterest i Tumblr te Reddit i Discord, dok su najmanje popularni Youtube, Viber i Cara.

Tablica 6 Područja društvenih mreža s govorom mržnje

Područja društvenih mreža s govorom mržnje	N (74)	%
U komentarima	69	93,2
U objavama	3	4,1
U porukama	2	2,7
Ukupno	74	100



Slika 6 Distribucija odgovora "U kojem području društvenih mreža najčešće primjećujete govor mržnje?"

U tablici 6 vidljivo je kako najveći broj ispitanika najčešće primjećuje govor mržnje u komentarima na društvenim mrežama (69; 93,2%), a najmanji broj ispitanika najčešće primjećuje govor mržnje u porukama koje dobivaju na društvenim mrežama (2; 2,7%). Od ukupno 74 ispitanika, njih 3 (4,1%) najčešće primjećuje govor mržnje u samim objavama koje vide na društvenim mrežama.

Tablica 7 Izloženost govoru mržnje na društvenim mrežama

Izloženost govoru mržnje na društvenim mrežama	N (74)	%
Da	14	18,9
Ne	60	81,1
Ukupno	74	100



Slika 7 Distribucija odgovora "Jeste li ikada bili izloženi govoru mržnje na društvenim mrežama?"

Tablica 7 prikazuje distribuciju odgovora ispitanika na pitanje „Jeste li ikada bili izloženi govoru mržnje na društvenim mrežama?“. Od ukupno 74 ispitanika, njih 60 (81,1%) nikada nije bilo izloženo govoru mržnje na društvenim mrežama, dok je njih 14 (18,9%) bilo izloženo. Može se zaključiti kako je postotak onih koji nisu bili predmet govora mržnje na društvenim mrežama veći nego postotak onih koji jesu bili izloženi govoru mržnje.

Tablica 8 Tvrdnje ispitanika o vlastitim iskustvima s govorom mržnje na društvenim mrežama

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Klasični komentari osoba kojima se ne sviđa kako izgledam i kako se ponašam pa su to bile uvrede poput "debeli si", "ružna si", "glupa si" i tako dalje“
Ispitanik 5	„Najcesce vrijeđanje u porukama samo koje se odrazavalo i izvan drustvenih mreza.“
Ispitanik 16	„Nisam siguran smatra li se to govorom mrznje ali dugo sam se profesionalno bavio plesom pa sam cuo svakakve komentare vezane za moju seksualnu orijentaciju. Ni da me dirne.“
Ispitanik 18	„Uvredljivi komentari na temelju neke moje objave ili komentara“
Ispitanik 23	„Prijetnje u obliku poruka sa lažnih profila“
Ispitanik 27	„Tesko mi je govoriti o tome, ali sam bila maltretirana od strane vrsnjaka“
Ispitanik 32	„Ne ja osobno nego skupina kojoj pripadam(roditelj odgojitelj) je bila iznimno vrijeđana i omalovažavana“
Ispitanik 39	„Bullying zbog izgleda“
Ispitanik 46	„Dok sam bila admin na određenim stranicama na fejsu negdje u razdoblju 2013.-2015. nailazila sam na jako puno govora mržnje u komentarima, kako prema nama “voditeljima” tih stranica, tako i međusobno.“

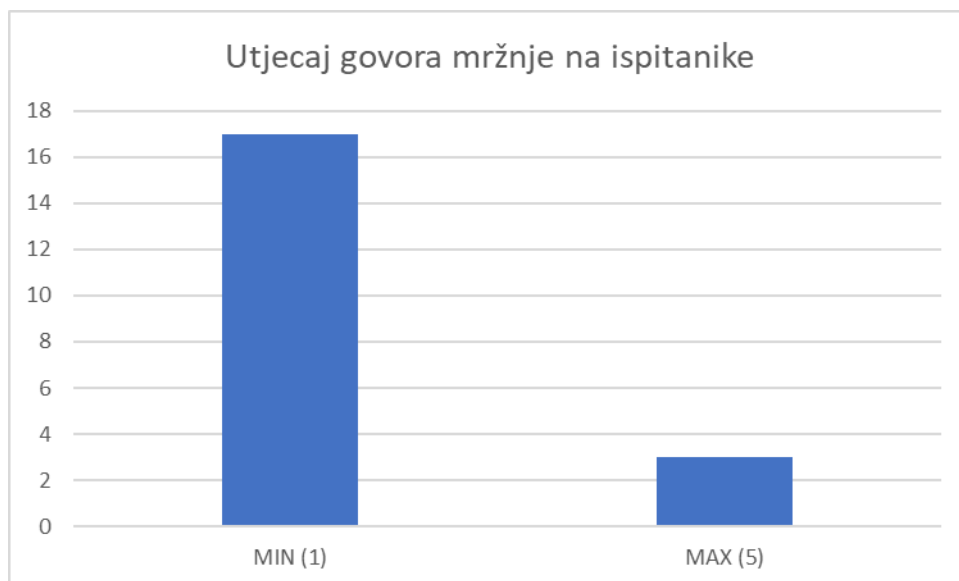
Ispitanik 56	„Ništa osobno, ali ljudi na redditu su odvratni“
Ispitanik 58	„Kad iznesem svoje misljenje pa se ljudi ne slazu s time odma ide hejt na najjace“
Ispitanik 59	„Ma idiot neki je srao kvake jer ja volim bend koji je njemu sranje“
Ispitanik 60	„Iskustvo mrznje u komentarima usmjerene na "nekonvencionalne" drustvene i politicke kategorije kojima pripadam“
Ispitanik 62	„Transfobični komentari na art fiktivnih trans likova“

U tablici 8 navedene su tvrdnje ispitanika, odnosno njihova iskustva sa govorom mržnje na društvenim mrežama. Od ukupno 74 ispitanika, na ovo je pitanje odgovorilo njih 14, to odgovara broju ispitanika koji su bili izloženi govoru mržnje na društvenim mrežama, što je vidljivo u tablici 7. Svi odgovori bili su relevantni i prihvatljivi te su raznoliki, no ipak imaju neke sličnosti. Ispitanici 1 i 39 tvrde da se govor mržnje koji je bio usmjeren prema njima temeljio na njihovom izgledu. Ispitanici 18, 58, 59 i 60 doživjeli su govor mržnje koji se temeljio na njihovim stavovima, mišljenjima i opredjeljenjima. Ispitanici 5, 16 i 32 naveli su kako su doživjeli vrijeđanje, što je jedan od oblika govora mržnje. Ispitanik 23 navodi kako je njegovo iskustvo povezano sa prijetnjama s lažnih profila na društvenim mrežama, ispitanik 27 tvrdi da je bio maltretiran od strane vršnjaka, a ispitanik 46 navodi kako je kao administrator grupe na društvenoj mreži često bio izložen govoru mržnje. Ispitanik 56 samo navodi kako su ljudi koji imaju profile na društvenoj mreži Reddit „odvratni“, a ispitanik 62 navodi kako se susretao sa transfobičnim komentarima koji su bili usmjereni na fiktivne likove koji su transrodni. Također, ispitanici 1, 16, 18, 46, 60 i 62 ističu kako su na govor mržnje na društvenim mrežama nailazili u komentarima, ispitanici 5 i 23 ističu kako su na govor mržnje nailazili u porukama, dok ostali ispitanici nisu istaknuli područje društvenih mreža u kojemu su naišli na govor mržnje.

Tablica 9 Utjecaj govora mržnje na ispitanike

	MIN (1)	MAX (5)
Utjecaj govora mržnje na ispitanike	17	3





Slika 8 Distribucija odgovora "Na ljestvici od 1 do 5 označite kako je govor mržnje utjecao na Vas"

Tablica 9 prikazuje distribuciju odgovora ispitanika koliko je govor mržnje utjecao na njih. Od ispitanika se tražilo da na ljestvici od 1 do 5 označe koliko je govor mržnje na društvenim mrežama utjecao na njih, 1 je označavalo da nije uopće utjecao na njih, dok je 5 označavalo da je uvelike utjecao na njih. Od 74 ispitanika, na ovo pitanje odgovorilo je njih 58. Najviše ispitanika (17) odabralo je broj 1, odnosno izrazili su da govor mržnje nije uopće utjecao na njih, dok je najmanji broj ispitanika (3) odabrao broj 5, tj. izrazili su se da je govor mržnje uvelike utjecao na njih. 15 ispitanika na ljestvici je odabralo broj 3, što znači da je govor mržnje utjecao na njih, ali ne i previše. Broj 4 na ljestvici izabralo je 12 ispitanika, što znači da je na njih govor mržnje podosta utjecao, dok je njih 11 odabralo broj 2, što znači da je govor mržnje utjecao na njih, ali jako malo.

Tablica 10 Tvrdnje ispitanika o tome kako je govor mržnje utjecao na njih

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Loše je utjecao na moje samopouzdanje i sliku o samoj sebi“
Ispitanik 3	„Nije uopće.“
Ispitanik 5	„Nisko samopouzdanje“
Ispitanik 16	„Imam sreće da sam odrastao u sredini gdje klinci nisu bili okrutni kao danas pa smatram da nemam nekih posljedica“
Ispitanik 18	„Naživciralo me, ali nakratko“
Ispitanik 19	„Bio je usmjeren nekome drugome, ne osobno meni, ali sam se mogla poistovjetiti, te shvatila to kao i mrznju protiv mene“
Ispitanik 23	„Prouzročio mi je anksioznost“
Ispitanik 27	„Negativno. Vec nekoliko godina se borim s depresijom i anksioznošću“
Ispitanik 29	„Razljutiti su me komentari“

Ispitanik 32	„Lošim osjećajima i raspoloženjem“
Ispitanik 35	„Gotovo nikako.“
Ispitanik 37	„Nikako jer uvijek vratim jacom mjerom“
Ispitanik 38	„Nije utjecao“
Ispitanik 39	„Sramila sam se svojeg izgleda i prestala sam objavljivati svoje slike na društvenim mrežama“
Ispitanik 40	„došlo mi je da tu osobu rastavim kao sastavljene LEGO kocke, ali davno je Michele Obama rekla - When they go low, We go High!“
Ispitanik 46	„Stvorio mi je lošu sliku o sebi.“
Ispitanik 54	„Osjećala sam se loše“
Ispitanik 56	„Mene osobno nije toliko briga, žao mi je i dalje ljudi prema kojima je usmjereno“
Ispitanik 58	„Nije“
Ispitanik 59	„Nije“
Ispitanik 60	„Zasigurno ne pozitivno, ali tesko je srcu uzeti dobacivanja od strane pojedinaca koji ne znaju formirati smislene argumente (ili recenice). U tom slučaju preostaje ti jedino predati se "It iz vat it iz" mentalitetu radi vlastitog“
Ispitanik 62	„Bezveze je za vidijeti, no nemože se baš pomoći jer konzervativci su stupid af“
Ispitanik 69	„Nije u redu vređati i omalovažavati druge. Svi imamo svoje mane. Ako ti se nešto ne sviđa zaobideš , ne vređaš“
Ispitanik 71	„Razmisljala sam o tuđim riječima“
Ispitanik 74	„Bila sam predmet govora mržnje u osnovnoj školi i posljedice toga vidim na sebi i dan danas, najviše u pogledu samopouzdanja.“

Tablica 10 bila je odgovor na anketno pitanje broj 10, odnosno na pitanje: „Kako je govor mržnje utjecao na Vas?“, od ukupno 74 ispitanika, na ovo je pitanje odgovorilo njih 25. Od 25 ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, njih 7 tvrdi kako govor mržnje nije utjecao na njih (ispitanici 3, 16, 35, 37, 38, 58 i 59), 5 ispitanika tvrdi kako je govor mržnje utjecao na njihovo samopouzdanje (ispitanici 1, 5, 39, 46 i 74) te 2 ispitanika tvrde kako im je govor mržnje uzrokovao anksioznost (ispitanici 23 i 27). Ispitanici 18 i 29 ističu kako ih je govor mržnje naljutio, a ispitanici 32 i 54 navode kako ih je govor mržnje doveo do toga da se osjećaju loše. Ispitanik 19 tvrdi kako govor mržnje nije bio upućen njemu direktno, no i dalje je taj komentar shvatio kao mržnju protiv sebe, ispitanik 40 doima se ljutito no to nije napisao, već je svoje osjećaje opisao na slikovit način. Ispitanik 60 poručuje kako je nekada najbolje predati se, odnosno ne opirati se govoru mržnje kako bi sačuvali vlastiti mentalitet. Ispitanici 62 i 69 nisu podijelili svoja iskustva, no govore kako je govor mržnje i njegovo širenje loše. Ispitanik 71 navodi da je, nakon što je bio izložen govoru mržnje, počeo razmišljati o tuđim riječima.

Tablica 11 Govor mržnje u okolini ispitanika

Govor mržnje u okolini	N (74)	%
Da	24	32,4
Ne	50	67,6
Ukupno	74	100



Slika 9 Distribucija odgovora "Je li netko u Vašoj okolini bio predmet govora mržnje?"

U tablici 11 vidljivi su odgovori na pitanje „Je li netko u Vašoj okolini bio predmet govora mržnje?“. Od ukupno 74 ispitanika, njih 50 (67,6%) odgovorilo je da nitko iz njihove okoline nije bio predmet govora mržnje, dok je njih 24 (32,4%) odgovorilo „da“.

Tablica 12 Tvrdnje ispitanika o iskustvima ljudi iz njihove okoline koji su bili predmet mržnje

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Moja sestrična je imala isto iskustvo kao i ja jer je bila krupnija cura i jako je patila mentalno zbog toga i počela se uništavati rigoroznim dijetama.“
Ispitanik 3	„Kolege iz redakcije često su žrtve napada u komentarima.“
Ispitanik 5	„Mislim da su se svi jednom nasli jednom u takvoj situaciji te je to danas gotovo nemoguće izbjeći.“
Ispitanik 6	„Prijateljica u srednjoj, pravili su memeove na posprdan način kako bi ju ismijavali.“
Ispitanik 23	„Većina ljudi koje poznajem su imali slične doživljaje kao i ja“
Ispitanik 27	„Ne bih o detaljama, ali znam da im je bilo jako tesko“
Ispitanik 32	„Isto kao i ja“
Ispitanik 34	„vrijeđanje na bazu izgleda“
Ispitanik 39	„Rugali su se osobi zbog teškoća u razvoju“
Ispitanik 44	„Posprdni komentari na slikama“

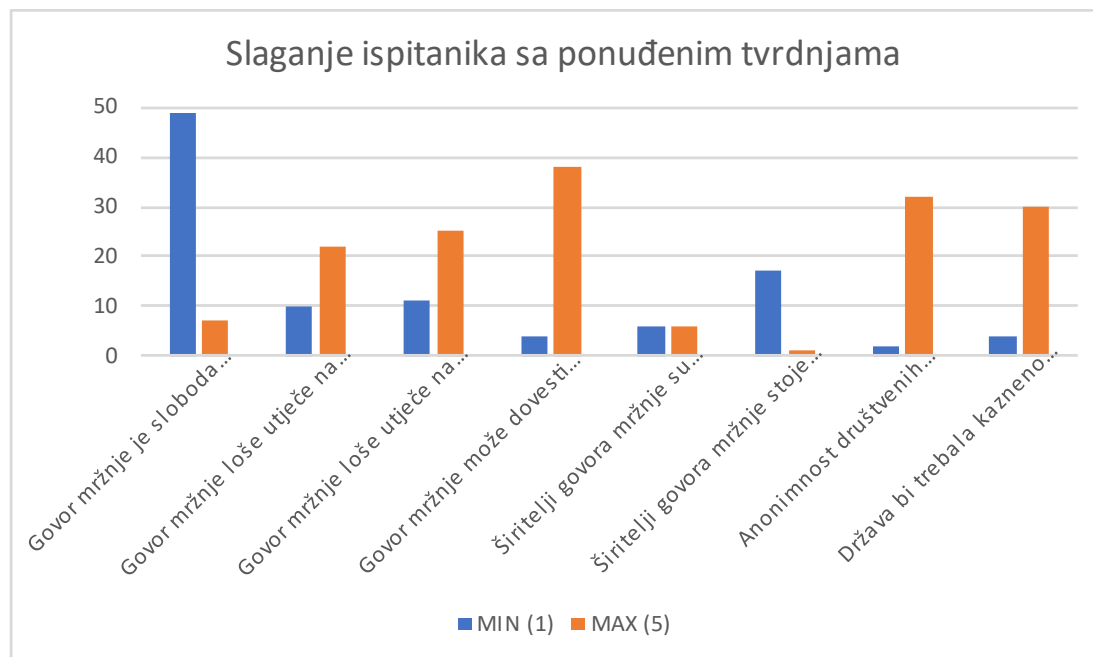
Ispitanik 45	„Moja brat zbog pretilosti“
Ispitanik 46	„Pojedinci iz osnovne škole koji su imali manje od nas, bili drugačiji po nečemu i slično bili su predmet sprdnje i govora mržnje. Tokom odmora je bilo toliko ozbiljno da je dolazilo i do fizičkog nasilja.“
Ispitanik 54	„Osoba se jako osjećala depresivno, tužno, odbačeno.“
Ispitanik 56	„Kolega koji je EMIGRANT iz Bangladeša (super lik i pametan jako)“
Ispitanik 59	„Isto iskustvo ko ja“
Ispitanik 60	„Svaka trans osoba koju znam morat ce na svakodnevnoj bazi prozivljavati aktivni govor mrznje ili "dobronamjerne" monologe o tome kako ljudima nije to cudno ili da se protive tome ili nesto, samo se iskreno brinu za dobrobit djece i njohove izlozenosti "stilu zivota" koji nije bas skroz "normalan"“
Ispitanik 71	„Ne sjecam se, ali klasičan primjer vrijeđanja u nekoj grupi na whatsappu npr“

U tablici 12 nalaze se tvrdnje ispitanika o iskustvima ljudi iz njihove okoline koji su bili predmet mržnje. Od ukupno 74 ispitanika, na ovo pitanje odgovorilo je njih 17. Budući da je ovo pitanje povezano sa pitanjem 11 (i tablicom 11), vidljivo je kako nekoliko ispitanika nije odgovorilo na ovo pitanje, točnije njih 8 nije dalo svoju tvrdnju. Ispitanici 1, 27 i 54 tvrde kako su ljudi iz njihove okoline koji su bili predmet govora mržnje osjetili psihičke posljedice poput narušenog samopouzdanja, depresije, tuge i slično. Ispitanici 6, 39, 44 i 46 navode kako su ljudi iz njihove okoline trpjeli govor mržnje u obliku ismijavanja ili ruganja, dok ispitanici 34, 45 i 71 navode vrijeđanje kao oblik govora mržnje kojeg su doživjeli ljudi iz njihove okoline. Ispitanici 1, 23, 32 i 59 tvrde kako su ljudi iz njihove okoline imali ista iskustva s govorom mržnje kao i oni. Ispitanik 3 navodi kako su njegovi kolege doživjeli govor mržnje putem komentara, ispitanik 5 navodi kako su svi bar jednom bili u takvoj situaciji i kako je takvo nešto neizbježno, a ispitanik 56 samo navodi kako je predmetom govora mržnje bio njegov kolega koji je emigrant iz Bangladeša. Ispitanik 60 tvrdi kako većina transrodnih osoba koje ga okružuju svakodnevno prolaze kroz neki oblik govora mržnje koji je ili aktivan ili je prikriven u obliku „'dobronamjernih' monologa“.

Tablica 13 Slaganje sa ponuđenim tvrdnjama

Slaganje sa ponuđenim tvrdnjama	MIN (1)	MAX (5)
Govor mržnje je sloboda govora.	49	7
Govor mržnje loše utječe na moje mentalno zdravlje.	10	22
Govor mržnje loše utječe na moje samopouzdanje.	11	25
Govor mržnje može dovesti do suicidalnih tendencija.	4	38
Širitelji govora mržnje su anonimni.	6	6

Širitelji govora mržnje stoje iza svojih riječi svojim imenom i prezimenom.	17	1
Anonimnost društvenih mreža potiče govor mržnje.	2	32
Država bi trebala kazneno sankcionirati govor mržnje na internetu.	4	30



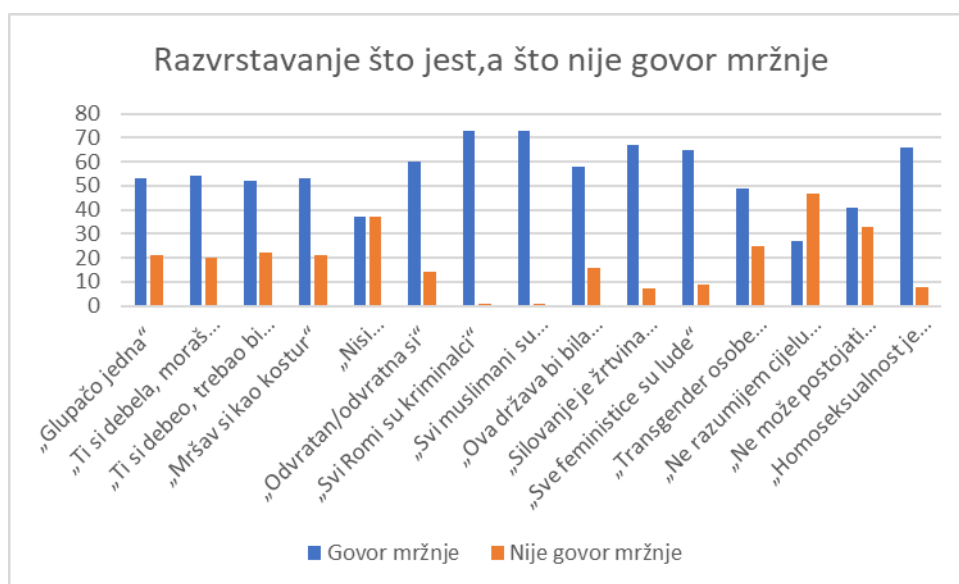
Slika 10 Distribucija odgovora "Na ljestvici od 1 do 5 označite koliko se slažete sa navedenim tvrdnjama"

Tablica 13 prikazuje odgovore ispitanika na to koliko se slažu sa ponuđenim tvrdnjama. Pitanja, odnosno tvrdnje postavljene su uz ljestvicu od 1 do 5, 1 označava da se u potpunosti ne slažu te 5 da se u potpunosti slažu sa navedenim tvrdnjama. Za prvu tvrdnju je većina ispitanika (49) odabrala neslaganje, dok je njih 7 odabralo slaganje, a ocjene od 2 do 4 odabrao je podjednak broj ispitanika. Slaganje sa drugom tvrdnjom označilo je 22 ispitanika, a njih 10 odabralo je da se uopće ne slažu, većina ocjena ostalih ispitanika naginje ka neutralnosti. Treća tvrdnja slična je drugoj, kao i odgovori ispitanika, dakle njih je 25 odabralo potpuno slaganje sa tvrdnjom, dok je njih 11 izrazilo potpuno neslaganje, 19 ispitanika odabralo je ocjenu 3 i time izrazilo neutralno mišljenje, a ostatak ispitanika raspoređen je između ocjena 2 i 4. Najveće potpuno slaganje među svim tvrdnjama ima četvrta tvrdnja, odnosno tvrdnja da govor mržnje može izazvati suicidalne tendencije. 38 ispitanika je ovu tvrdnju označilo ocjenom 5, odnosno da se s njome u potpunosti slažu, dok je njih 4 označilo ocjenu 1 i time su izrazili da se u potpunosti ne slažu s navedenom tvrdnjom, a ostatak ispitanika teži ka djelomičnom slaganju sa tvrdnjom. Šesta tvrdnja, odnosno tvrdnja o anonimnosti širitelja govora mržnje ima jednak broj ispitanika (6) koji se u potpunosti slažu s tvrdnjom i u potpunosti ne slažu s tvrdnjom, dok je najveći broj ispitanika (33) odabrao ocjenu 3, odnosno zauzeli su neutralan stav. Sedma tvrdnja odnosi se

na to da širitelji govora mržnje stoje iza svojih riječi svojim imenom i prezimenom te je ona naišla na pretežito neslaganje od strane ispitanika. 17 ispitanika označilo je kako se u potpunosti ne slažu s tvrdnjom, 28 ispitanika je tvrdnju označilo ocjenom 2 i time izrazilo da se djelomično ne slažu s tvrdnjom, dok je njih 25 izabralo ocjenu 3 i zauzelo neutralan položaj. Samo 1 ispitanik se u potpunosti slagao s navedenom tvrdnjom te se njih 3 djelomično slagalo s istom. 32 ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom da anonimnost društvenih mreža potiče govor mržnje, dok se 2 ispitanika s time u potpunosti ne slažu, neutralan stav i stav djelomičnog slaganja podjednako su zastupljeni (18, 16) dok je djelomično neslaganje odabralo 6 ispitanika. Sa posljednjom se tvrdnjom u potpunosti slaže 30 ispitanika, a njih se 4 u potpunosti ne slaže, ostatak ispitanika jednako je raspoređen na neutralnost i djelomično slaganje s tvrdnjom (17) te je 6 ispitanika odabralo djelomično neslaganje.

Tablica 14 Razvrstavanje što jest, a što nije govor mržnje

Tvrdnje	Govor mržnje	Nije govor mržnje
„Glupačo jedna“	53	21
„Ti si debela, moraš manje jesti“	54	20
„Ti si debeo, trebao bi krenuti u teretanu“	52	22
„Mršav si kao kostur“	53	21
„Nisi privlačan/privlačna“	37	37
„Odvratna/odvratna si“	60	14
„Svi Romi su kriminalci“	73	1
„Svi muslimani su teroristi“	73	1
„Ova država bi bila bolja bez imigranata“	58	16
„Silovanje je žrtvina krivnja“	67	7
„Sve feministice su lude“	65	9
„Transgender osobe nisu prave žene/pravi muškarci“	49	25
„Ne razumijem cijelu tu priču sa 100 različitih rodova“	27	47
„Ne može postojati više od 2 roda, to je glupost, ili su muško ili si žensko“	41	33
„Homoseksualnost je bolest“	66	8



Slika 11 Distribucija odgovora "Navedene tvrdnje svrstajte u 'govor mržnje' i 'nije govor mržnje'"

U tablici 14 vidljiva je distribucija odgovora ispitanika na pitanje u kojemu moraju odlučiti smatraju li navedene izjave govorom mržnje ili ne, a na ovo je pitanje odgovorilo 100% ispitanika, odnosno njih 74. Prva ponuđena tvrdnja bila je često korištena uvreda: „Glupačo jedna“, 53 ispitanika su ovu tvrdnju svrstali u govor mržnje, dok njih 21 smatra kako ta tvrdnja nije dio govora mržnje. Kod ove tvrdnje vjerojatno je došlo do razlike u odgovorima zbog subjektivne interpretacije ove izjave, naime iako je ova tvrdnja po svojoj prirodi uvreda, ona je normalizirana u današnjem društvu te ju neke osobe ne smatraju uvredljivom. Druga i treća tvrdnja ponuđene su kako bi se prikazalo postoji li razlika između muškog i ženskog spola: „Ti si debela, moraš manje jesti“ i „Ti si debeo, trebao bi krenuti u teretanu“. Ove tvrdnje koncipirane su na način kojim većina ljudi izražava svoju „dobru namjeru“ prema osobama koje su fizički veće, odnosno pretile. Pretpostavka je bila da će drugu tvrdnju većina označiti kao govor mržnje, a treću tvrdnju kao da nije govor mržnje, no obje su tvrdnje dobile većinski odgovor kao govor mržnje, pa je tako druga tvrdnja dobila 54 odgovora za govor mržnje i 20 da nije govor mržnje, dok je treća tvrdnja dobila 52 odgovora za govor mržnje i 22 da nije govor mržnje. Kao opreka za uvrede kod pretilosti, četvrta je tvrdnja bila uvredljiv način za uočavanje mršavosti osobe: „Mršav si kao kostur“, ova je tvrdnja dobila 53 odgovora da je to dio govora mržnje, dok 21 ispitanik smatra da to nije govor mržnje. Peta i šesta izjava primjeri su kako se identičan komentar može izraziti kroz pristojnu izjavi u kroz uvredu. Peta izjava bila je: „Nisi mi privlačan/privlačna“, što govori o mišljenju osobe što joj je, subjektivno, privlačno ili nije privlačno, iako je prilično očito da ova tvrdnja nije dio govora mržnje te je stoga očekivano da će većina ispitanika tako i označiti u anketnom upitniku, jednak je broj ispitanika odgovorio je

da to ipak je govor mržnje (37) i da to nije govor mržnje (37). Nadalje, naredne 3 tvrdnje temeljene su na generalizaciji i diskriminaciji religijskih i nacionalnih skupina. „Svi Romi su kriminalci“ primjer je generalizacije romske nacionalne manjine te je ovaj primjer generalizacije normaliziran diljem Republike Hrvatske, gotovo svi ispitanici (73) prepoznali su kako je ova tvrdnja dio govora mržnje, dok samo jedan ispitanik smatra kako to nije govor mržnje. Zatim, „Svi Muslimani su teroristi“ primjer je generalizacije na temelju religijskog opredjeljenja, ovu je tvrdnju, kao i prethodnu, većina ispitanik (73) prepoznala kao govor mržnje i jedna je osoba označila da smatra da to nije govor mržnje. Tvrdnju „Ova bi država bila bolja bez imigranata“ je kao govor mržnje označilo 58 ispitanika, a njih 16 označilo je kako to nije slučaj. Još jedan primjer generalizacije, ovaj put usmjeren na određenu skupinu, u ovom slučaju članice feminističkih pokreta jest tvrdnja: „Sve feministice su lude“, ovu je tvrdnju 65 ispitanika prepoznalo kao govor mržnje, dok se njih 9 nije složilo s tim. Zatim, dolazimo do teme koja je osjetljiva za mnoge, a to je silovanje, naime tvrdnja: „Silovanje je žrtvina krivnja“ dio je govora mržnje jer miče krivnju s počinitelja kaznenog djela na žrtvu te ju je 67 ispitanika prepoznalo kao takvu, dok njih 7 tvrdi da to nije dio govora mržnje. Posljednje 4 tvrdnje povezane su sa vrijeđanjem članova LGBTQ+ zajednice, u ovom slučaju transrodnih osoba i homoseksualnih osoba te se dotiče i pitanja postojanja više od 2 roda. „Transrodne osobe nisu prave žene/pravi muškarci“ označena je kao govor mržnje od strane 49 ispitanika, a s time se ne slaže njih 25. „Ne razumijem tu cijelu priču sa 100 različitih rodova“ tvrdnja je koja predstavlja pristojniji način neslaganja ili čistog neznanja pojedinca o pitanju roda i rodne teorije, kao što je očekivano većina ispitanika (47) ovu tvrdnju ne smatra govorom mržnje, dok njih 27 stoji iza toga da to ipak jest govor mržnje, pretpostavlja se zbog dijela o „100 rodova“ zbog mogućeg sarkastičnog tona. Tvrdnja „Ne može postojati više od dva roda, ili si muško ili si žensko“ tvrdnja je koja umanjuje i negira postojanje pripadnika zajednice LGBTQ+ koji se identificiraju kao neki drugi rod osim muškog ili ženskog, ova je tvrdnja dobila 41 odgovor za govor mržnje i 33 odgovora da nije govor mržnje. Posljednja tvrdnja je najčešće korištena uvreda za osobe homoseksualne orijentacije, a to je: „Homoseksualnost je bolest“, većina ispitanika (66) ovu tvrdnju smatra govorom mržnje, a 8 ispitanika smatra kako to nije govor mržnje.

Tablica 15 Utjecaj govora mržnje na mentalno stanje žrtava

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Može im uništiti samopouzdanje, sliku o njima samima te ih može dovesti čak i do depresije i razmišljanja o samoubojstvu“



Ispitanik 2	„Suicidalnost, nisko samopouzdanje, depresija, poremećaji hranjenja“
Ispitanik 3	„Vjerujem da se većina ljudi teško nosi s bilo kakvom kritikom, a kamoli govorom mržnje.“
Ispitanik 4	„Loše“
Ispitanik 5	„Osobe pocinju imat nisko samopouzdanje, sve vise prepirtkivat sebe i sve okolo sebe sto moze imati vece i manje posljedice na mentalno zdravlje ljudi.“
Ispitanik 6	„Može smanjiti samopouzdanje i pomoći u napretku depresije.“
Ispitanik 7	„Negativno“
Ispitanik 8	„Osjećaju se manje vrijednima.“
Ispitanik 9	„Negativno“
Ispitanik 10	„loše“
Ispitanik 11	„Može im smanjiti samopouzdanje“
Ispitanik 12	„Loše.“
Ispitanik 13	„Ovisi o puno čimbenika, naprimjer mentalna snaga žrtve, samopouzdanje, karakter i slično. U svakom slučaju negativno utječe, ali je pitanje u kolikoj mjeri kod svake osobe.“
Ispitanik 14	„Izaziva stres u jednom trenutku, ali i daje dugoročan osjećaj odbačenosti. Može dovesti do samoubojstva.“
Ispitanik 15	„Može dovesti do manjka samopouzdanja, manjka komunikacije samim tim do depresije.“
Ispitanik 16	„Znao sam par ljudi koji bi možda bili s nama i danas da nije interneta“
Ispitanik 17	„Može dovesti do suicida“
Ispitanik 18	„Pogoršava ga internalizacijom negativnih poruka“
Ispitanik 19	„Problemi sa depresijom, manjkom samopouzdanja ,...“
Ispitanik 20	„To je maltretiranje ljudi.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„Loše“
Ispitanik 23	„Može prouzročiti tjeskobu, suicidalne misli,...“
Ispitanik 24	„Loše“
Ispitanik 25	„smanjiti samopouzdanje i pojedinac se može smatrat manje vrijednim“
Ispitanik 26	„Uzrokuje negativne emocije“
Ispitanik 27	„Negativno, može dovesti do suicida npr“
Ispitanik 28	„U kranjem slučaju jako tragično“
Ispitanik 29	„Smanjuje samopouzdanje, utječe na psihički zdravlje“
Ispitanik 30	„Jako loše“
Ispitanik 31	„Negativno“
Ispitanik 32	„Mogu razviti anksioznost i razne psihičke tegobe“
Ispitanik 33	„lose“
Ispitanik 34	„negativno“
Ispitanik 35	„Može potjecati na suicidne misli te narusiti samopouzdanje“
Ispitanik 36	„Može upasti u depresiju“
Ispitanik 37	„nikako“
Ispitanik 38	„Ni dobro ni loše, ovisi od osobe do osobe“
Ispitanik 39	„Narušiti im samopouzdanje, dovesti do psihičkih smetnji i eventualno suicidalnih tendencija“

Ispitanik 40	„Nažalost vrlo lako. Dovoljno je da se nađe nekoliko individualaca, "istomišljenika" koji uporno šire svoj govor mržnje, kod osoba koje i ovako možda imaju loše mišljenje o sebi, nažalost može pogoršati njihovo mentalno stanje.“
Ispitanik 41	„utječe vrlo loše. ponižavajuće, te ruši samopouzdanje te osobe nad kojom se vrši.“
Ispitanik 42	„Može trajno oštetiti mentalno zdravlje i dovesti do suicida.“
Ispitanik 43	„Jako loše“
Ispitanik 44	„Osoba može napraviti suicid.“
Ispitanik 45	„Pa samo ce pogorsati stanje“
Ispitanik 46	„Mogu stvoriti jako lošu sliku o samome sebi, nakon toga se razvijaju suicidalne misli, osobe se krenu samoozljeđivati, zatvore se u sebe i slično.“
Ispitanik 47	„Loše, žrtva će sebe početi kriviti i to može dovesti do psihičkih problema“
Ispitanik 48	„jako ruši samopouzdanje i narušava sliku o sebi“
Ispitanik 49	„Loše“
Ispitanik 50	„Teško je znati da si žrtva kad svi ostali govore da si kriv.“
Ispitanik 51	„Donošenje posljedice u svim segmenata društvenog i privatnog života.“
Ispitanik 52	„Može dovesti do loših misli i namjera kod čovjeka.“
Ispitanik 53	„Padne u depresiju, i psihički skrene“
Ispitanik 54	„Utječe na gubitak samopouzdanja, vodi ka depresiji i suicidu.“
Ispitanik 55	„Zbog neprihvaćenosti“
Ispitanik 56	„Užasno, no ako se nešto na prihvatljiv način iznese kao stav, smatram da se ne može smatrati govorom mržnje. Možemo se ne slagati, ne moramo se mrziti.“
Ispitanik 57	„Može im narušiti osjećaj vrijednosti i samopouzdanja“
Ispitanik 58	„Mogu se ubiti ali nekim ljudima fakat treba bullying da se vrate u normalu. KAKAV THEY THEM alo? Idi se ljeci“
Ispitanik 59	„Loše, može dovesti do samoozljeđivanja ili gore“
Ispitanik 60	„Cesto je usmjeren na vec marginalizirane skupine bez prave potpore drustvene vecine tako da se manifestira kao dodatni napad na samopouzdanje, osjecaj sigurnosti i pripadnosti. Nema jedinstvenog iskustva buduci da se u obzir mora uzeti okolina, kao i karakter osobe kao individue. Govor mrznje drugacije ce utjecati na transrodnu osobu unutar male zajednice (primjerice selo) u kojoj se svi protive njihovom obliku egzistencije, ostavljajuci ih kompletno izoliranima, a drugacije ce utjecati (na osobnoj razini) na pripadnika vjerske manjine koji zivi unutar zajednice istomisljenika, dakle u stanju je pronaci potporu okoline. Iskustvo je u oba slucaja negativno, ali drasticnost negativnosti ovisit ce o okolini, osobi kao i tipu identiteta koji okupiraju, koji biva diskriminiran“
Ispitanik 61	„Negativno“
Ispitanik 62	„Jako loše, zato toliko queer ljudi budu closeted toliko dugo jer čim izađu su pod konstantnim riskom govora mržnje i neki ljudi to ne podnose jako dobro.“
Ispitanik 63	„Loša slika o sebi“

Ispitanik 64	„Osjećaj manje vrijednosti, nezadovoljstvo, nesigurnost, manjak entuzijazma za svoj život“
Ispitanik 65	„Jako utjece na njih u smislu samopouzdanja i ljubavi prema sebi i drugima“
Ispitanik 66	„Vrlo negativno-depresija, suicidalne misli, osjećaj neprihvaćenosti i nepripadanja društvu, ponizenje“
Ispitanik 67	„Može dovesti do manjka samopouzdanja, suicidalnih misli, osjećaja bespomoćnosti, depresije, anksioznosti..“
Ispitanik 68	„Može dovesti do suicidalnih tendencija.“
Ispitanik 69	„Na svakoga utječe različito, neki će početi piti, neko će se ubiti, neko će ubiti nekoga drugoga, jer misle da nemaju izbora i da ne vrede.“
Ispitanik 70	„Može dovesti do osjećaja manje vrijednosti i time narušiti nečije samopouzdanje i nametnuti osjećaj usamljenosti.“
Ispitanik 71	„Tako što netko nečije riječi shvati preozbiljno i zatim na njega to uvelike utjece ako je sklon overthinkanju i ako ima manjak samopouzdanja“
Ispitanik 72	„Loše“
Ispitanik 73	„Bilo koji“
Ispitanik 74	„Načini su zaista brojni. Može dovesti do depresije, anksioznosti, napada panike, osjećaja manje vrijednosti, niskog samopouzdanja, a može i do suicidalnosti.“

U tablici 15 vidljivi su odgovori svih ispitanika (74) na pitanje kako to govor mržnje može utjecati na psihičko, odnosno mentalno zdravlje žrtava. Od ukupno 74 ispitanika odgovorili su svi, no ispitanik 21 nije dao validan odgovor budući da je na pitanje odgovorio sa „/“. 26 ispitanika je u svojim odgovorima izjavilo kako govor mržnje utječe negativno ili loše na žrtve (ispitanici 4, 7, 9, 10, 12, 13, 18, 22, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 33, 34, 41, 43, 47, 49, 56, 59, 61, 62, 66 i 72). Depresiju, stres, anksioznost i ostale psihičke poremećaje navelo je čak 18 ispitanika (ispitanici 1, 2, 6, 14, 15, 19, 23, 32, 36, 39, 40, 42, 47, 53, 54, 66, 67 i 74), dok je manjak samopouzdanja, loše samopouzdanje, osjećaj manje vrijednosti i lošu sliku o samome sebi navelo 24 ispitanika (ispitanici 1, 2, 5, 6, 8, 11, 15, 19, 25, 29, 35, 39, 41, 46, 48, 54, 57, 63, 64, 65, 66, 67, 70 i 74), samo je njih 3 (ispitanici 14, 55 i 66) navelo i osjećaj odbačenosti iz društva, odnosno neprihvaćenost od strane društva. 20 je ispitanika (ispitanici 1, 2, 5, 14, 16, 17, 23, 27, 35, 39, 42, 44, 46, 54, 58, 59, 66, 67, 68 i 74) odgovorilo kako žrtve najčešće dobiju suicidalne tendencije, zapravo počine samoubojstvo ili počnu sa samoozljeđivanjem nakon što su bili izloženi govoru mržnje. Ispitanik 20 ističe kako je govor mržnje maltretiranje ljudi, ispitanik 37 navodi kako govor mržnje ne utječe na mentalno stanje žrtava, kao i ispitanik 38 koji k tome dodaje i da utjecaj govora mržnje ovisi o tome kakva je osoba u pitanju. Da utjecaj govora mržnje ovisi o tome kakva je osoba u pitanju navodi i ispitanik 60, uz dugo i detaljno objašnjenje i primjer kako to izgleda kod transrodnih osoba, a i ispitanik 69 navodi da govor

mržnje na svaku osobu utječe različito. Ispitanici 18 i 45 slažu se da govor mržnje dodatno pogoršava mentalno stanje žrtava, ispitanik 50 navodi kako je žrtvama često teško budući da ih ljudi iz okoline najčešće krive za to što im se dogodilo, a ispitanik 52 navodi kako govor mržnje navodi ljude na loše misli i loše namjere. Ispitanik 51 tvrdi kako govor mržnje sa sobom donosi posljedice u svim aspektima društvenog i privatnog života žrtve. Ispitanik 71 navodi da će govor mržnje uvelike utjecati na mentalno stanje žrtve ukoliko žrtva ima nisko samopouzdanje i sklona je *overthinks*, dok ispitanik 73 samo navodi „bilo koji“ kao svoj odgovor na ovo pitanje.

Tablica 16 Poticanje nasilja i diskriminacije govorom mržnje

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Riječima koje pozivaju na to da je jedna skupina ljudi bolja od drugih i da to tako treba uvijek biti i ako to bude drugačije treba se boriti da to tako ostane“
Ispitanik 2	„Pozivanje na nasilje, prijetnje, traženje i okupljanje istomišljenika koji izražavaju želju za nasiljem“
Ispitanik 3	„Verbalno nasilje često prethodi fizičkom.“
Ispitanik 4	„Uvelike“
Ispitanik 5	„Svade u komentarima ispod objava (na primjer, srbi i hrvati dok se krenu svadat oko rada i nazivati svakakvim pogrdnim imenima)“
Ispitanik 6	„Na društvenim mrežama je to puno lakše jer ljudi anonimno potiču nasilje, dok se to pod pravim imenom većinom ne bi usudili.“
Ispitanik 7	„Ne znam“
Ispitanik 8	„Govor mržnje ne mora poticati nasilje i diskriminaciju.“
Ispitanik 9	„/“
Ispitanik 10	„širitelji govora mržnje potiču ostale na isto“
Ispitanik 11	„Tako što ljudi čuju ružna mišljenja drugih ljudi pa se slože s tim“
Ispitanik 12	„Govor mržnje je sam po sebi pozivanje na nasilje i diskriminaciju.“
Ispitanik 13	„Na način da se stvori loša slika i potiče druge na diskriminaciju ili nasilje“
Ispitanik 14	„Poticanjem mržnje prema nekoj skupini čini se prihvatljivim diskriminirati ih.“
Ispitanik 15	„Podjelama na skupine etnički, socijalno, moralno, politički u kojima se potiče mržnja a ne kooperacija“
Ispitanik 16	„Na entu“
Ispitanik 17	„“
Ispitanik 18	„Širi negativne poruke usmjerene na određene pojedince ili skupine“
Ispitanik 19	„Govor mržnje može potaknuti slične "mrzitelji" da polrenu određenu akciju, bilo to psihičko ili fizičko nasilje“
Ispitanik 20	„Ljudi se međusobno podržavaju u takvim stvarima i sire svoje poruke većoj javnosti.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„Tako što potiče druge da rade isto“

Ispitanik 23	„Izrečeno se može pretvoriti u nešto što će netko zapravo napraviti“
Ispitanik 24	„Poticuci druge na nasilje“
Ispitanik 25	„kada netko napise neki hate komentar onda obicno jos puno ljudi krene napisati nesto ruzno“
Ispitanik 26	„Govor mržnje je neopravdan, ali nasilje nije nikad dobar način za rješavanje konflikta“
Ispitanik 27	„nisam sigurna“
Ispitanik 28	„Pa ako se zrtve suprotstave nasilniku mose se desiti slucj da nasilnik regira nasilo ili diskriminacijom“
Ispitanik 29	„Ljudi su po vidljivi, jedan glasni nasilnil lako će potaknuti ostale na širenje nasilja“
Ispitanik 30	„Ako dođe do ljudi koji su podložni promjeni mišljenja, može doći do radikalizacija“
Ispitanik 31	„Ne znam“
Ispitanik 32	„Ako se puno osoba prikloni takvom mišljenju“
Ispitanik 33	„b“
Ispitanik 34	„“
Ispitanik 35	„Tako što loše utječe te osoba može postati agresivna“
Ispitanik 36	„Loši komentari“
Ispitanik 37	„nikako“
Ispitanik 38	„Kada se kaže da su svi takvi to je onda običan stereotip“
Ispitanik 39	„Ljudi koji ga upotrebljavaju mogu pronaći istomišljenike te se zajedno grupirati“
Ispitanik 40	„Jezik kosti nema ali kosti lomi. Zbog "jezičine" su se i ratovi pokretali. Kao što sam i naveo gore, dovoljno je nekoliko "istomišljenika", da ne kažem budala, i sve može prerasti u nasilje, pogotovo u tinejdžerskim uzrastima nažalost.“
Ispitanik 41	„može, pozivanjem na nasilje, poticanjem straha i mržnje prema "različitosti".“
Ispitanik 42	„Riječi mogu preći u djelo.“
Ispitanik 43	„Ako nekog uvrijediš on će se povući u sebe ili će vratiti na isti način i izbiti će sukob i doći će do nasilja“
Ispitanik 44	„Kao način obrane“
Ispitanik 45	„Zato jes se ljudi dijele“
Ispitanik 46	„Ako se pojedinci skupe kako bi proširili govor mržnje. Jako se brzo može preokrenuti u aktivnu diskriminaciju koju se teško zaustavlja.“
Ispitanik 47	„-“
Ispitanik 48	„mlađi će pratiti starije ili one koje smatraju "kul", ako on kaže da je neka skupina ili osoba glupa, poremećena ili bilo što drugo oni se samo nadovežu“
Ispitanik 49	„Ne znam“
Ispitanik 50	„On je samo stepenica, ako nema reprekusija za govor mržnje, ljudi žele vidjeti za što sve neće biti kažnjeni.“
Ispitanik 51	„Vređanje, ponižavanje, maltretiranje “
Ispitanik 52	„Prozivanje, diskriminacija.“
Ispitanik 53	„Maltretiranje, problemi u obitelji i omaložavanje“
Ispitanik 54	„Govor mržnje može sadržavati riječi i stavove koji su diskriminirajući.“
Ispitanik 55	„Ako dođe do većeg sukoba između zrtve i govornika“

Ispitanik 56	„Ako je usmjeren na specifičnu osobu/skupinu te zove na “akciju”.“
Ispitanik 57	„“
Ispitanik 58	„Eto tako“
Ispitanik 59	„Ako ga se unormali, naposljetku će i fizičke napade ljude početi smatrati normalnima i ok“
Ispitanik 60	„Sam je po sebi diskriminatoran i iako ne poziva uvijek aktivno na nasilje, neka vrst segregacije, uklanjanja ili "društvenog ciscenja devijantne skupine" uvijek su implicirane. Nije katalizator nasilja koliko je samo verbalno agresivni proizvod nasilja koje već postoji. Može i aktivno pozivati na nasilje gradjenjem tenzija, ali najcesce je samo način na koji se već kumulirano nasilje, mrznja i diskriminacija manifestiraju unutar jezika, savršenog medija za prenosenje diskriminatornih ideja koje pravi temelj za nastajanje imaju u duboko ukorijenjenim društvenim vrijednostima kao i ekonomskim i politickim sistemima.“
Ispitanik 61	„Budući da počinitelji nisu kažnjeni, širi se "hrabrost" među istomišljenicima da vrijeđaju i dikriminiraju“
Ispitanik 62	„Stvara taj mindset "nas protiv njih" i izmišlja propagandu sa kojom vilanizira "njih" dok ne smisle fake razloge s kojima bi ih mogli kazniti i ubijati.“
Ispitanik 63	„Grupe i stranice posvećene nasilju i diskriminaciji“
Ispitanik 64	„U slučajevima da zrtva uzvratu pocinitelju istom mjerom“
Ispitanik 65	„Povrijeđeni ljudi nisu čiste glave i mogu jednostavno utjecati i uvrijediti druge ljude, u smislu mentalnog ali i fizickog nasilja“
Ispitanik 66	„Jer se govor mrznje najcesce i odnosi na određene skupine ili pojedince koji pripadaju tim skupinama; primjerice, određenim rasama, nacionalnostima, pripadnicima LGBTQ skupine, radnicima iz stranih zemalja i slicno. Također, govor mrznje može biti i u obliku koristenja određenih povijesnih simbola, pozdrava ili pjesama u negativnom kontekstu. Sve navedeno zapravo vrijeđa pojedince prema kojima je usmjeren, koji su najcesce manjina u društvu u bilo kojem kontekstu. Nazalost, govor mrznje se najcesce manifestira kad određeno društvo smatra da je njihov nacionalni ili bilo koji drugi oblik identiteta u "opasnosti".“
Ispitanik 67	„Može isključiti osobe iz društva i dovesti do straha za njihovu sigurnost“
Ispitanik 68	„Otvorenim govorom mržnje i diskriminacijom se daje dojam da je takvo nasilno ponašanje prihvatljivo te će ga biti sve više.“
Ispitanik 69	„Ljepo, ljudima dosadi kada ih se sustavno napada i vređa, tako da dođe do granice kad misle da više ne mogu. I pribjegu nasilju, nekada lakšem a nekada sa kobnim posljedicama.“
Ispitanik 70	„Govor mržnje može iskriviti nečije mišljenje bez činjenica koje bi ga potkrijepile i tako okrenuti više ljudi protiv određene osobe, institucije ili situacije, opasno je i trebalo bi se regulirati zakonom iznošenje lažnih kleveta.“
Ispitanik 71	„Jer se nečije riječi vrlo brzo mogu pretvoriti u agresiju“
Ispitanik 72	„Tako što se ljude omalovažava“
Ispitanik 73	„Ako se netko koristi govorom mrznje, drugi mogu biti time povedeni i krenu ciniti isto. Ako drugi vide da je nešto dopustivo i veći broj ljudi

	to radi, isto vrijedi za korištenje govora mržnje koji samo još više potiče "agresivnost" te može doći do nasilja ili diskriminacije“
Ispitanik 74	„Obično to bude kada jedna osoba krene s govorom mržnje, ubrzo joj se pridruže i drugi pa tako ta mreža raste i širi se do one razine kada prelazi sve granice i postaje sustavno verbalno i psihičko nasilje nad ljudima. Diskriminacija funkcionira na isti način. Npr. netko će reći da ga je pokrala grupica Roma i automatski će zaključiti da su svi Romi takvi i širit će takvo mišljenje, kada je istina zaista potpuno drugačija, odnosno to su samo pojedinci koji se tako ponašaju dok se ostatak te etničke zajednice ne ponaša tako.“

U tablici 16 nalaze se odgovori ispitanika na pitanje kako to govor mržnje može poticati nasilje i diskriminaciju. Od ukupno 74 ispitanika, njih 7 (ispitanici 9, 17, 21, 33, 34, 47 i 57) nisu dali validne odgovore budući da su kao svoj odgovor napisali samo interpunkcijski znak, 4 ispitanika (ispitanici 7, 27, 31 i 49) naveli su kako ne znaju ili nisu sigurni kako govor mržnje može potaknuti nasilje i diskriminaciju, ispitanik 8 tvrdi kako govor mržnje ne potiče nasilje i diskriminaciju, ispitanik 37 dao je sličan odgovor („*nikako*“), dok je ispitanik 58 odgovorio sa: „*Eto tako*“. 11 ispitanika (ispitanici 1, 2, 5, 10, 11, 13, 18, 20, 25, 36 i 56) reklo je da govor mržnje potiče nasilje i diskriminaciju kroz loše komentare, stvaranje loše slike o nekome, negativne poruke i riječima koje direktno pozivaju na provođenje nasilja. Mnogi ispitanici, njih 11 (ispitanici 14, 15, 51, 52, 53, 54, 60, 66, 72, 73 i 74), slažu se kako govor mržnje utječe na diskriminiranje raznih društvenih skupina, bilo to pitanje rase, nacionalnosti i sl. te navode i maltretiranje, vrijeđanje i ponižavanje kao primjere poticanja diskriminacije i nasilja. Da verbalno nasilje prethodi fizičkom, odnosno da riječi i govor mržnje često za posljedicu imaju psihičko i fizičko maltretiranje i nasilje tvrdi 11 ispitanika (ispitanici 3, 19, 23, 42, 43, 64, 65, 68, 69, 71 i 73) te njih 9 (ispitanici 22, 24, 39, 40, 41, 46, 61, 62 i 74) tvrdi kako širitelji govora mržnje potiču druge da rade isto što i oni tako što pronađu svoje istomišljenike koji će to širiti dalje. 4 ispitanika (ispitanici 29, 30, 32 i 48) smatraju da govor mržnje potiče na nasilje i diskriminaciju jer su ljudi povodljivi i podložni tuđim utjecajima, dok ispitanik 6 tvrdi da je za to zaslužna anonimnost. Ispitanici 4 i 16 smatraju da govor mržnje uvelike utječe na poticanje nasilja i diskriminacije, ispitanik 12 navodi kako je govor mržnje sam po sebi oblik nasilja i diskriminacije, ispitanik 38 tvrdi da se nasilje potiče tako što govor mržnje loše utječe na žrtvu te da ona zbog toga može postati agresivna, dok ispitanik 35 navodi da je pravi stereotip ako se kaže da su svi takvi. Ispitanik 44 tvrdi da dolazi do poticanja nasilja i diskriminacije kao jedan oblik obrane, ispitanik 45 navodi da se to događa jer se ljudi dijele, ispitanik 55 tvrdi da do nasilja i diskriminacije može doći ukoliko se nasilnik i njegova žrtva sukobe, dok ispitanik 50 navodi da dolazi do toga jer ljudi žele vidjeti koliko daleko mogu ići po pitanju granica i

reperkusija. Ispitanik 59 smatra kako će nasilje postati normalno ukoliko se normalizira i govor mržnje, ispitanik 63 smatra kako pozivanje na nasilje i diskriminaciju dolazi od raznih grupa koje su za to predodređene, ispitanik 67 navodi kako posljedica govora mržnje može biti isključivanje osobe iz društva i stvaranje straha za vlastitu sigurnost u te osobe te ispitanik 70, također kao posljedicu govora mržnje, navodi i iskrivljivanje mišljenja osobe kako bi se prikupilo što više osoba za „napad“ na jednu specifičnu osobu.

Tablica 17 Rasprostranjenost govora mržnje na društvenim mrežama

Rasprostranjenost govora mržnje društvenim mrežama	N (74)	%
Da	72	97,3
Ne	2	2,7
Ukupno	74	100



Slika 12 Distribucija odgovora "Smatrate li da su društvene mreže učinile govor mržnje rasprostranjenijim?"

Tablica 17 prikazuje distribuciju odgovora ispitanika na pitanje jesu li društvene mreže učinile govor mržnje rasprostranjenijim. Od ukupno 74 ispitanika, njih 72 (97,3%) smatra da društvene mreže jesu zaslužne za veću rasprostranjenost govora mržnje, dok njih 2 (2,7%) smatra da to nije tako.



Tablica 18 Suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Brisanje komentara govora mržnje, automatsko deaktiviranje profila ako bude prijavljen za bilo što, uključujući i govor mržnje, sustav koji upozorava korisnika da je ono što kani objaviti dio govora mržnje“
Ispitanik 2	„Strože sankcije“
Ispitanik 3	„Oštro sankcioniranje govora mržnje.“
Ispitanik 4	„Ništa. Teško je ograničiti nešto što je dostupno svakome.“
Ispitanik 5	„Stroža pravila ponašanja na mrežama i sankcije.“
Ispitanik 6	„Automatska zabrana ružnih riječi.“
Ispitanik 7	„Brisanje takvih komentara i anonimnih profila s botovima.“
Ispitanik 8	„Ništa. Uvijek će ga biti.“
Ispitanik 9	„/“
Ispitanik 10	„kazniti govor mržnje“
Ispitanik 11	„Ograničiti se uporaba određenih riječi“
Ispitanik 12	„Postrožiti kazne za širitelje govora mržnje.“
Ispitanik 13	„Zabraniti anonimne komentare, kažnjavati svaki govor mržnje ili pokušaj govora mržnje.“
Ispitanik 14	„Isto što i na serverima za razne igre. Kad se nekoga ulovi u tome, može mu se na neko vrijeme onemogućiti pisanje na stranici, pristup stranici, ili mu nakon više prekršaja ili za veće prekršaje posve izbrisati profil i staviti mail adresu na određenu listu tako da s njom više ne može napraviti profil na toj stranici. Problem je što to nije u interesu vlasnika društvenih mreža, koji više zarade ako su ljudi aktivni na njihovim stranicama, a zapravo više aktivnosti dobiju kad se ljudi svađaju.“
Ispitanik 15	„Apsolutno nista, govor mržnje jest sloboda govora“
Ispitanik 16	„Restrikcije po pitanju ukidanja računa i nemogućnosti sudjelovanja u online interakcijama“
Ispitanik 17	„Sankcionirati ih novčanim kaznama.“
Ispitanik 18	„Vrlo dosljedna kontrola od strane same organizacije (npr Facebooka) prema poštivanju uvjeta korištenja, među koje spada i neširenje govora mržnje, prijavljivanje računa od strane korisnika (uz reakciju tvrtke na prijave)“
Ispitanik 19	„Prijava“
Ispitanik 20	„Kazne.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„Ne dopustiti da se takvo što događa na način da se ti ružni komentari brišu ili da osobama bude zabranjeno imati pristup određenoj društvenoj mreži ako su bezobrazne, također osobe koje objavljuju na dr.mrežama bi trebale poticati zajedništvo a ne mržnju“
Ispitanik 23	„Sankcije na razini države“
Ispitanik 24	„Sankcije“
Ispitanik 25	„da se na neki način takvi komentari automatski brisu“
Ispitanik 26	„Upravljači društvenih mreža bi trebali i najmanji znak mržnje zabraniti i obrisati, međutim to potiče djelomično i popularnost dr. mreža pa ne žele dosta toga poduzeti“
Ispitanik 27	„kaznene i zakonske promjene“

Ispitanik 28	„Da se ti korisnici počnu blokirati po par dana u početku i nakon više prijestupa da im se trajno ugasi acc i zabrani izrada novoga“
Ispitanik 29	„Uvesti neke sankcije, ne samo blokiranjem profila već i konkretne financijske kazne“
Ispitanik 30	„Educiranje ljudi i smanjenje stereotipa i predrasuda u društvu“
Ispitanik 31	„Ne znam“
Ispitanik 32	„Kazne ali možda i neki moderatori koji bi na neki lijep način objasnili različitosti npr.“
Ispitanik 33	„kontrola roditelja“
Ispitanik 34	„ogranicavanjem komentara i profila osobama“
Ispitanik 35	„Roditelji bi trebali gledati šta djeca rade na društvenim mrežama.“
Ispitanik 36	„Zabraniti društvene mreže“
Ispitanik 37	„ne znam“
Ispitanik 38	„Ako se suzbije govor bilo dobar ili loš, sloboda govora nestaje“
Ispitanik 39	„Edukacija mladih i šire populacije, detaljnije praćenje sadržaja na društvenim mrežama od strane administratora“
Ispitanik 40	„Vrlo jednostavno, ili neka vrsta blokiranja komentiranja, suspenzija ili čak i kažnjavanje pojedinaca. Jer obično većina takvih ima mišljenje o svima i svemu, ali svoj vlastiti život i sebe ne vide.“
Ispitanik 41	„bolja kontrola društvenih mreža, te onog što se piše, zakonske, te međunarodne zakonske politike“
Ispitanik 42	„Vršiti veća kontrola kod podnošenje prijave za govor mržnje .“
Ispitanik 43	„Ukinuti mreže“
Ispitanik 44	„Kažnjavati“
Ispitanik 45	„Da ne postoji anonimnost“
Ispitanik 46	„Ograničiti komentiranje, kažnjavati počinitelje.“
Ispitanik 47	„-“
Ispitanik 48	„onemogućit takvim osobama da imaju društvene mreže, nek ima fiksni telefon pa nek proba onda nazivat ljude okolo i govorit da su glupi ili sta god“
Ispitanik 49	„Zabraniti komentari koji su loši“
Ispitanik 50	„Edukacije o utjecaju govora mržnje i marginaliziranim skupinama te novčane kazne kao minimum.“
Ispitanik 51	„Da“
Ispitanik 52	„Uvesti određene sankcije.“
Ispitanik 53	„Pojedine institucije trebaju poduzeti odma neko rješenje u vezi mržnje i pretnji na društvenim mrežama“
Ispitanik 54	„Manje anonimnosti, sankcije.“
Ispitanik 55	„Ne otkrivat previse o sebi“
Ispitanik 56	„Određene stvari se trebaju kažnjavati, no ne možemo kažnjavati sve. Bitno je raspoznati sarkazam, satiru i također opet napominjem da ako se nešto iznese kao stav, ne mora mržnja igrati ulogu.“
Ispitanik 57	„Podizanjem svijesti i obrazovanja“
Ispitanik 58	„Nista doslovno uvijek ce postojat neko ko ce to radit jbg“
Ispitanik 59	„Ne znam, po mom mišljenju sve to dolazi od odgoja, a teško je nekog koga su od malena učili da je npr. homoseksualnost bolest i neprirodna uvjerit u suprotno“
Ispitanik 60	„Bojim se da nema puno nade ukoliko se ne krenemo baviti sa srzi problema koja obitava u vanjskom svijetu kao produkt nasih

	društvenih uređenja i dinamika, ali čisto reda radi, valjda kao prvi korak možemo obrisati Twitter (X). Elon Musk se dovoljno zabavljao, sad bi fakat bilo dosta.“
Ispitanik 61	„Nemam pojma iskreno, uvijek će biti takvih ljudi“
Ispitanik 62	„Maknuti CEOs tih društvenih mreža koji očito se slažu i podržavaju takaj govor. Primjer: "Centrist" Elon Musk koji se uvijek na kraju dana sa svojim "centrist" mislima samo slaže sa konzervativcima i desnicom protiv ičega "woke"“
Ispitanik 63	„Uvesti sankcije npr. zatvor“
Ispitanik 64	„Drugaciji pristup društvu u kojem nema toliko nesigurnosti, ljubomore, zavisti i nezadovoljstva pa s time bi i bili samopouzdaniji i zadovoljniji i imali više kapaciteta siriti ljubav“
Ispitanik 65	„Svaka osoba mora prvo raditi na sebi i smatram da na neke ljude jednostavno ne možemo utjecati na taj način. Osobe koje sire govor mržnje na društvenim mrežama moglo bi se na neki način sankcionirati.“
Ispitanik 66	„Iako živimo u slobodnom, demokratskom društvu, možda bi određeni oblik cenzure bio prikladan - primjerice, da postoji mogućnost prepoznavanja izraza koji se smatraju govorom mržnje i da se takav sadržaj jednostavno automatski blokira te ne može objavljivati na društvenim mrežama uopće.“
Ispitanik 67	„Stroža regulacija rječnika“
Ispitanik 68	„Automatski otkriti identitet zlostavljača s dokazom da je on taj koji je zlostavljač, te takve podatku staviti u sustav gdje poslodavci mogu vidjeti te podatke. “
Ispitanik 69	„Admini i voditelji društvenih mreža bi to trebali sasjeći u korijenu. Prije objave javno “
Ispitanik 70	„Trebali bi se ljudi koji u komentarima iznose govor mržnje prijavljivati te po zakonu odgovarati za svoje riječi pogotovo ako su ne istinite ili teže ka poticajima na samoubojstvo, ubojstvo.“
Ispitanik 71	„Ljudi su jako slabi na novac pa možda novčane kazne govornika mržnje“
Ispitanik 72	„Da ne bude više anonimno“
Ispitanik 73	„Nista, previše je korisnika na društvenim mrežama koji mogu koristiti i anonimne/lazne profile.“
Ispitanik 74	„Teško je suzbiti govor mržnje na društvenim mrežama. Mislim da bi se to moglo spriječiti kažnjavanjem i stvaranjem nekog programa koji bi na temelju riječi mogao prepoznati da se radi o govoru mržnje i na taj način blokirati sve aktivnosti tog korisnika.“

Tablica 18 prikazuje odgovore ispitanika na pitanje što bi se moglo učiniti kako bi se govor mržnje na društvenim mrežama suzbio. Od ukupno 74 ispitanika, njih 71 dalo je prihvatljive odgovore, 3 ispitanika (ispitanici 9, 21 i 47) nisu dala nikakav odgovor, odnosno koristili su interpunkcijske znakove. 5 ispitanika (ispitanici 4, 8, 15, 58 i 73) smatraju da se govor mržnje na društvenim mrežama nikako ne može spriječiti. Nekoliko ispitanika (ispitanici 31, 37, 59 i 61) navode kako ne znaju što bi se točno moglo učiniti kako bi se govor mržnje suzbio na

društvenim mrežama. Većina se ispitanika zalaže za provođenje strožih sankcija i kazni te za prijavljivanje govora mržnje na društvenim mrežama, za to se zalažu 24 ispitanika (ispitanici 2, 3, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 23, 24, 27, 29, 32, 40, 44, 46, 52, 54, 56, 63, 65, 70, 71 i 74). Zabrane ružnih riječi, pristupa komentarima, anonimnih komentara i same anonimnosti predlaže 6 ispitanika (ispitanici 6, 13, 22, 36, 49 i 72), uklanjanje komentara, profila koji šire govor mržnje, anonimnih profila te objava koje sadrže govor mržnje navodi 8 ispitanika (ispitanici 1, 7, 14, 22, 25, 45, 66 i 74), razna ograničenja navode 4 ispitanika (ispitanici 11, 16, 34 i 46), a ispitanik 5 tvrdi kako bi se trebala uvesti pravila ponašanja na društvenim mrežama. Nekolicina ispitanika navodi kako bi kontrola trebala biti bolja, njih 5 (ispitanici 18, 26, 41, 42 i 69) smatra kako bi bolju kontrolu trebale provoditi društvene mreže, dok 3 ispitanika (33, 35 i 59) smatraju kako bi tu ulogu trebali preuzeti roditelji. Ispitanici 30, 39, 50 i 57 smatraju kako bi se edukacijom i obrazovanjem mogao suzbijati govor mržnje na društvenim mrežama. Ispitanik 28 tvrdi da bi se širitelji govora mržnje trebali sankcionirati tako da im se za prvih nekoliko prijestupa blokira korisnički račun, a ako prijestupe učestalo ponavljaju, korisnički račun u potpunosti ugasi i zabrani se izrada novoga. Ispitanik 43 smatra kako društvene mreže treba ukinuti, ispitanik 48 tvrdi da se osobama koje šire mržnju treba onemogućiti korištenje društvenih mreža, ispitanik 53 navodi da bi pojedine institucije trebale donijeti rješenje za mržnju na društvenim mrežama, no ne navodi koje su to institucije, a ispitanik 55 smatra kako je za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama potrebno ne otkrivati previše o sebi. Ispitanik 60 tvrdi kako bismo se kao društvo trebali prvo baviti i riješiti srž problema koji je posljedica društvenih uređenja i dinamika, a kao prvi korak navodi brisanje društvene mreže *Twitter*, odnosno *X*, jer se Elon Musk „dovoljno zabavljao“, a za zaustavljanje Elona Muska zalaže se i ispitanik 62 te tvrdi kako je Musk jedan od voditelja društvenih mreža koji podržava govor mržnje. Ispitanik 64 također tvrdi kako bi se trebao uvesti drugačiji pristup društvu kojim bi se umjesto ljubomore, nesigurnosti, zavisti i sl. širila ljubav i korisnici bi bili zadovoljniji i samopouzdaniji. Ispitanik 67 smatra kako je za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama potrebna stroža regulacija rječnika, dok ispitanik 68 predlaže drugačije mjere, ovaj ispitanik tvrdi kako bi se identitet zlostavljača trebao javno razotkriti i upisati u neku vrstu sustava kojemu budući poslodavci mogu pristupiti i samim time vidjeti podatke o zlostavljanju.

Tablica 19 Odgovornost za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Oni koji ih proizvode, odnosno oni koji se bave sigurnošću na toj društvenoj mreži, no i vlasnik društvene mreže skupa s njima“

Ispitanik 2	„Vlasnici platformi“
Ispitanik 3	„Administratori grupa, stranica, itd. no naposljetku i policija.“
Ispitanik 4	„Autor objava na kojima se nalazi govor mržnje - isključivanjem komentara.“
Ispitanik 5	„Svi mi i oni koji pisu to i mi koji to samo citamo i pasivni smo u vezi toga.“
Ispitanik 6	„Svi bi trebali imati tu odgovornost.“
Ispitanik 7	„Društvene mreže.“
Ispitanik 8	„Vlasnik platforme društvene mreže.“
Ispitanik 9	„Vlasnici i admini“
Ispitanik 10	„svi na društvenim mrežama“
Ispitanik 11	„Ljudi koji su zaposleni u upravi te društvene mreže“
Ispitanik 12	„Korisnici društvenih mreža, vlasnici društvenih mreža i njihovi zaposlenici.“
Ispitanik 13	„Centar za sigurniji internet, policija, zakonodavstvo.“
Ispitanik 14	„Vlasnici stranice, koji trebaju biti ograničeni dobrim i zakonima koji se provode u to u svim državama odakle je moguć pristup njihovoj stranici“
Ispitanik 15	„Državne institucije“
Ispitanik 16	„Mi sami. Kućni odgoj.“
Ispitanik 17	„Svaki pojedinac. Najviše roditelji jer bi trebali učiti djecu pravim vrijednostima.“
Ispitanik 18	„Prvenstveno bi to trebala biti sama društvena mreža, odnosno njena kompanija“
Ispitanik 19	„-“
Ispitanik 20	„Svi sudionici.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„Oni koji su ih i napravili“
Ispitanik 23	„Država i uprava određene društvene mreže“
Ispitanik 24	„Vlada i institucije za zaštitu od nasilja“
Ispitanik 25	„osnivači tih društvenih mreža“
Ispitanik 26	„Iskompleksirani ljudi“
Ispitanik 27	„Roditelji djece (ako su djeca u pitanju), a ako je riječ o punoljetnim osobama sama društvena mreža i država“
Ispitanik 28	„Operateri čije su društvene mreže“
Ispitanik 29	„Teško je reći, svi smo odgovorni“
Ispitanik 30	„Osobe koje šire govor mržnje“
Ispitanik 31	„Država“
Ispitanik 32	„Pojedinci najprije, zatim platforme društvenih mreža“
Ispitanik 33	„država“
Ispitanik 34	„ne znam“
Ispitanik 35	„Policija“
Ispitanik 36	„Aplikacija“
Ispitanik 37	„ne znam“
Ispitanik 38	„Pa vjerojatno ta osoba koja objavljuje“
Ispitanik 39	„Cijelo društvo“
Ispitanik 40	„Prvo svaka tehnološka kompanija koja nudi svoju društvenu mrežu, a na kraju krajeva i država.“

Ispitanik 41	„Svaka društvena mreža zasebno, tj kompanija koja stoji iza nje, te na kraju krajeva vlada i regulatorna tijela“
Ispitanik 42	„Prvenstveno pojedinac pa zatim društvena mreža o kojoj je riječ.“
Ispitanik 43	„Mi sami“
Ispitanik 44	„Krim policija“
Ispitanik 45	„Država“
Ispitanik 46	„Svi.“
Ispitanik 47	„Društvo općenito“
Ispitanik 48	„svi“
Ispitanik 49	„Ne znam“
Ispitanik 50	„Vlast RH, Ministarstvo obrazovanja, općenito državne ustanove.“
Ispitanik 51	„Odgovorne osobe“
Ispitanik 52	„Nisam sigurna“
Ispitanik 53	„Glavne institucije koje su odgovorne za društvene mreže na insternetu“
Ispitanik 54	„Osobe koje vode određene društvene mreže.“
Ispitanik 55	„Nitko“
Ispitanik 56	„Oni prema kojima je usmjereno, uz potporu drugih. I treba ukinuti metodu “cancel kulture”.“
Ispitanik 57	„Svaka punoljetna osoba ima odgovornost za sebe“
Ispitanik 58	„Mi sami“
Ispitanik 59	„Moderatori postoje na raznim mrežama, i oni generalno jesu tu za suzbijanje toga, ali izuzev brisanja već postavljenih komentara i isključivanja korisničkih računa sa kojih dolazi govor mržnje ne mogu učiniti puno.“
Ispitanik 60	„Sama društvena mreža, operirajući unutar zakona o regulaciji donesenih od strane većeg upravnog tijela. U praksi to često ne bude slučaj jer negativno nabijeni sadržaj platformama donosi dokazano veći promet. Iz tog razloga su regulacijski algoritmi često potaknuti na guranje negativnog sadržaja, najčešće ispunjenog krivim informacijama i nepodržanim diskriminatornim tvrdnjama, jer se receni sadržaj zbog nivoa engagementa pokazuje financijski isplativijim za društvenu mrežu. Državne regulacije bile bi prijekopotrebne, ali i tu možemo vrlo brzo naletiti na probleme, budući da vladajuće sile nisu lišene vlastitih diskriminatornih praksi, kao ni sklonosti korupciji unutar ere monopola i nadmoći multinacionalnih kompanija.“
Ispitanik 61	„Država kada ju se osvjesti o nekom specifičnom problemu“
Ispitanik 62	„CEO, veliki šef mreže il neš“
Ispitanik 63	„Policija“
Ispitanik 64	„Same društvene mreže i pocinitelji“
Ispitanik 65	„Ljudi koji koriste društvene mreže“
Ispitanik 66	„Ljudi koji stoje iza samih društvenih mreža, odnosno, njihovi osnivači.“
Ispitanik 67	„Društvena mreža u kojoj se širi govor mržnje“
Ispitanik 68	„Svi korisnici društvenih mreža koji se sustreću s govorom mržnje.“
Ispitanik 69	„Voditelji tih istih mreža , vlasnici“
Ispitanik 70	„Svaka društvena mreža i njezini vlasnici trebali bi regulirati govor mržnje uklanjanjem profila koji su prijavljeni zbog toga, također

	policija bi trebala imati uvid u poruke i komentare osoba koje ih šire te odrediti njihovu težinu. Naposljetku svaki roditelj kojem djeca šire govor mržnje izravno su odgovorni i trebali bi snositi odgovornost i biti motivirani u kažnjavanju i preodgoju svoje djece uz svoju ili stručnu pomoć ukoliko nisu sposobni to sami učiniti.“
Ispitanik 71	„Drzava i mi sami“
Ispitanik 72	„Svi“
Ispitanik 73	„Ne znam“
Ispitanik 74	„Onaj tko vodi tu društvenu mrežu.“

Odgovori na pitanje tko snosi odgovornost za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama nalaze se u tablici 19. Od ukupno 74 stanovnika, 2 (ispitanici 19 i 21) nisu dali validne odgovore, a njih 5 (34, 37, 49, 52 i 73) navodi kako ne znaju ili nisu sigurni tko snosi tu odgovornost. Većina ispitanika, njih 27 (ispitanici 1, 2, 7, 8, 9, 12, 14, 18, 22, 23, 25, 27, 28, 32, 36, 40, 41, 42, 54, 60, 62, 64, 66, 67, 69, 70 i 74), smatraju kako vlasnici i voditelji, odnosno „veliki šefovi“ društvenih mreža snose odgovornost za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama. 3 ispitanika (ispitanici 3, 9 i 59) smatraju da su administratori grupa ili moderatori na društvenim mrežama odgovorni za sprječavanje govora mržnje te ispitanici 1, 11, 12 i 13 smatraju kako su za suzbijanje govora mržnje odgovorni zaposlenici društvenih mreža ili oni koji se bave sigurnošću na internetu i društvenim mrežama. Da odgovornost za suzbijanje govora mržnje nose država, Vlada RH te državne i vladine institucije tvrdi 12 ispitanika (ispitanici 15, 23, 24, 27, 31, 33, 40, 41, 45, 50, 61 i 71), dok 6 ispitanika (ispitanici 3, 13, 35, 44, 63 i 70) smatra da tu odgovornost snose policija i zakonodavstvo. 14 ispitanika (ispitanici 5, 6, 10, 16, 20, 29, 39, 43, 46, 47, 48, 58, 71 i 72) smatraju da smo svi mi kao društvo odgovorni za zaustavljanje govora mržnje preko društvenih mreža, 6 ispitanika (ispitanici 4, 12, 38, 64, 65 i 68) smatra da su za to odgovorni autori objava ili korisnici društvenih mreža, njih 3 (ispitanici 32, 42 i 57) smatra da su za to odgovorni pojedinci te njih 4 (ispitanici 16, 17, 27 i 70) smatra da su za to odgovorni roditelji ili kućni odgoj. Ispitanik 26 smatra da su za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama odgovorni iskompleksirani ljudi, ispitanik 30 pak navodi da odgovornost nose širitelji govora mržnje, ispitanik 51 smatra da su u pitanju odgovorni ljudi, dok ispitanik 53 navodi kako bi takvu odgovornost trebale nositi institucije koje su odgovorne za Internet i društvene mreže. Ispitanik 55 smatra da nitko nije odgovoran za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama, dok ispitanik 56 navodi kako su za to odgovorni oni kojima je govor mržnje usmjeren i svi oni koji uz njih stoje te ističe kako bi trebalo doći do ukidanja tzv. „cancel kulture“.

Tablica 20 Najučinkovitije metode suzbijanja govora mržnje

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Trenutno je to brisanje takvih komentara i objava, no mislim da ne postoji bolja od te trenutačno“
Ispitanik 2	„SANKCIJE“
Ispitanik 3	„Novčane kazne.“
Ispitanik 4	„Isključivanje komentara.“
Ispitanik 5	„Ne znam, previše je to uznapredovalo da bi se samo kaznom to zaustavilo.“
Ispitanik 6	„Kazne.“
Ispitanik 7	„Brisanje komentara govora mržnje i anonimnih profila od strane društvenih mreža.“
Ispitanik 8	„Obrazovanje.“
Ispitanik 9	„Novčane kazne“
Ispitanik 10	„prijavljivanje takvog sadržaja“
Ispitanik 11	„Prijava profila i zabrana korištenja određenih riječi“
Ispitanik 12	„Novčane kazne i onemogućavanje otvaranja novog profila za osobe širitelje govora mržnje.“
Ispitanik 13	„Kaznjavanje.“
Ispitanik 14	„Lišavanje govornika mržnje interakcije i osjećaja da ih itko doživljava ozbiljno, ako uopće.“
Ispitanik 15	„Oduzimanje prava zaposljavanja i korištenje interneta“
Ispitanik 16	„Gasi internet svima“
Ispitanik 17	„“
Ispitanik 18	„Prijavljivanje računa, blokiranje, skretanje pozornosti na taj određeni račun kako bi i ostali korisnici znali da osoba širi govor mržnje“
Ispitanik 19	„Prijava koja ce stvarno imati posljedice za prijavljenog“
Ispitanik 20	„Novcana kazna.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„Poticanje zajedništva, lijepih komentara i sl“
Ispitanik 23	„Ograničavanje komentara na objavama, ograničavanje toga tko nam može poslati poruku, prijava govora mržnje“
Ispitanik 24	„Edukacija i sankcije“
Ispitanik 25	„sankcioniranje komentara“
Ispitanik 26	„Zabraniti ih i kazniti“
Ispitanik 27	„novcano ili zatvorsko kaznjavanje“
Ispitanik 28	„Nisam upoznat sa time previše“
Ispitanik 29	„Sankcije u pogledu novčanih kazni“
Ispitanik 30	„Edukacija“
Ispitanik 31	„Pregled komentara i objava“
Ispitanik 32	„Već je navedeno gore“
Ispitanik 33	„ne znam“
Ispitanik 34	„govor o tome“
Ispitanik 35	„Obratiti se školskom pedagogu.“
Ispitanik 36	„Širenje dobrog“
Ispitanik 37	„ne znam“



Ispitanik 38	„Blokiranje tih koji to govore ili makivanje sa društvenih mreža“
Ispitanik 39	„Edukacija, razvoj tolerancije kod djece od rane dobi“
Ispitanik 40	„Kućni odgoj svakako. Sve kreće od kuće, a nakon toga školstvo, ali i samo društvo i okolina.“
Ispitanik 41	„zakonske mjere, jasno definirane smjernice ponašanja, te komentiranje isključivo iza profila sa pravim imenom i prezimenom“
Ispitanik 42	„Kaznene prijave.“
Ispitanik 43	„Ignorirati“
Ispitanik 44	„Novčana kazna, gašenje društvenih mreža“
Ispitanik 45	„Da ljudi shvate kako se to odnosi na zrtvu“
Ispitanik 46	„Kao što sam gore navela, određena ograničenja i kažnjavanja (novčano, brisanje korisničkog računa i slično).“
Ispitanik 47	„Kazne“
Ispitanik 48	„lupit po novčaniku i ovisnosti o samim društvenim mrežama, nema ig, fb, tt neko vrijeme i jos kazna k tome ... pa ne bi mu vise na pamet palo“
Ispitanik 49	„Zabrana loših komentara“
Ispitanik 50	„Novčane ili zatvorske kazne, ljudi neće promijeniti svoje ponašanje bez vanjskog utjecaja. Edukacije su potrebne za mijenjanje stavova, ali oni se mijenjaju puno teže.“
Ispitanik 51	„Suprostavljanje govoru mržnje i rješavanje tog maltretiranja“
Ispitanik 52	„Određene sankcije i pravila“
Ispitanik 53	„Razgovor, steučna pomoć“
Ispitanik 54	„Nemogućnost objavljivanja ako neka objava sadržava neprihvatljive riječi, sankcije.“
Ispitanik 55	„Ako se ne slažemo s nečim samo scrolat dalje“
Ispitanik 56	„Edukacija. Prvo i osnovno eugenika, koja se smatra “nacističkom” znanošću, a govori da je bogati (raznoliki/šareni/multikulturalni) gen jači od siromašnog.“
Ispitanik 57	„Filtriranje komentara ili isključivanje u drugim slučajevima ignoriranje govora mržnje te poticanje na međusobno poštivanje“
Ispitanik 58	„Ubite cijelo covjecanstvo samo zivotinje ostavite“
Ispitanik 59	„Nema ih, niti jedna metoda ne spriječava govor mržnje kao takav, a način na koji moderatori funkcioniraju odmaže koliko i pomaže.“
Ispitanik 60	<p>„Kratkorocno i nize-razinsko rjesenje ukljucivalo bi vece regulacije na drustvenim mrežama, kao i utreniranije algoritme (sto s razvojem umjetne inteligencije uskoro ne bi trebao biti problem) za determinaciju govora mrznje, bez potrebe za cenzurom svog sadrzaja obiljezenog kao negativnog radi uporabe selrktiranog "negativnog" tipa rijeci.</p> <p>Dugorocno rjesenje veceg opsega moralo bi ukljucivati bolju edukaciju, poticanje kulturalne fuzije, vecu ukljucenost manjinskih zastupnika na politickoj sceni zemlje, stroze zakone oformljene u korist zastite manjinskih prava, prije toga, izjednacena prava svim zajednicama (primjerice, pravo na sklapanje brakova i usvajanje za gay parove)... Nema konacnog i apsolutnog suzbijanja/uklanjanja govora mrznje, ali jedini put kanjegovom smanjenju jest pravo poticanje suzivota i ravnopravnosti medju zajednicama. Za to nije vazna samo angaziranost na razini drzave (iako prijekopotrebna), vec</p>

	i na osobnoj razini jer, iako razumijevanje potaknuti mogu kvalitetniji edukacijski programi, nema postizanja rezultata ukoliko subjekt edukacije sam ne izrazi volju i zelju za kultiviranje perspektivnih stavova. Pls ljudi, morate delati neka j i sami.“
Ispitanik 61	„Ignoriranje. Nažalost, ljudi koji šire govor mržnje neće prestati jer im je netko rekao ili kratkoročno kaznio. Da to funkcionira, ne bi širili govor mržnje od početka. Ignoriranjem se jedino može suzbiti (iako je vrlo teško ponekad za žrtvu) jer se na taj način uklanja nešto što počinitelji vole - pažnju.“
Ispitanik 62	„Twitter doslovno ima warning system di te upozori prije nego što pošalješ komentar sa psovkom. Napravi to al sa queerphobic slurs isto. I također imaj opciju moć prijavit ljude za govor mržnje.“
Ispitanik 63	„Zatvor“
Ispitanik 64	„Sankcioniranje na društvenim mrezama, promjena odgoja i društva“
Ispitanik 65	„Automatsko micanje takvih objava i komentara pa cak i brisanje takvih racuna.“
Ispitanik 66	„Jaaaaako puno opeg obrazovanja (kako se cinjenice ne bi mogle izvrtati), ucenja osnova tolerancije i mira, ali i puuuuuno manje vremena provedenog na društvenim mrezama.“
Ispitanik 67	„Edukacija, regulacija i mogućnost prijave i blokiranja“
Ispitanik 68	„Javno otkivanje identiteta anonimnih zlostavljača, te slanje dokaza govora mržnje (screenshot) članovima obitelji zlostavljača.“
Ispitanik 69	„Suzbijanje u samom startu, ne objavljivanje. I zabrana uopće korištenja tih mreža takvim osobama.“
Ispitanik 70	„Najučinkovitije je uklanjanje računa, prijavljivanje policiji, presude sudova na temelju težine, socijalna služba te stručne psihološke pomoći kod djece za suzbijanje govora mržnje.“
Ispitanik 71	„Kazne“
Ispitanik 72	„Micanje anonimnosti“
Ispitanik 73	„Isključivanje komentara na objavama. Nema komentara, ljudi ne mogu napisati nista ruzno.“
Ispitanik 74	„Govore mržnje će, nažalost, uvijek biti i jednostavno ga se ne može spriječiti. Da bi ga se spriječilo i zaustavilo bilo bi potrebno potpuno promijeniti ljudski mentalitet i stavove što je nemoguće. Pored toga, razni oblici kažnjavanja bi možda mogli pomoći u suzbijanju govora mržnje.“

Tablica 20 prikazuje odgovore ispitanika na pitanje o najučinkovitijim metodama suzbijanja govora mržnje, odgovorili su svi ispitanici, dakle njih 74, no 2 ispitanika nisu dala prihvatljive odgovore budući da su kao odgovor na pitanje napisali: „,“ (ispitanik 17) i „/“ (ispitanik 21). Nadalje, 4 ispitanika (ispitanici 5, 28, 33 i 37) odgovorili su kako ne znaju koje su najučinkovitije metode za suzbijanje govora mržnje. Ispitanici 2, 24, 25, 29, 52, 54 i 64 navode kako su sankcije najbolja metoda, ispitanici 3, 9, 12, 20, 27, 29, 44, 46, 48 i 50 tvrde da bi se širitelje govora mržnje trebalo novčano kazniti i tako suzbiti sam govor mržnje, ispitanici 6, 13, 26, 47, 71 i 74 navode samo kazne kao metodu suzbijanja, dok ispitanici 27, 50 i 63 ističu kako

bi za suzbijanje govora mržnje bile dobre kazne zatvora. Razne zabrane kao metodu za suzbijanje govora mržnje ističe troje ispitanika (ispitanici 26, 49 i 69), ograničenja spominju ispitanici 23 i 46, a prijave sadržaja i profila koji šire govor mržnje spominje 7 ispitanika (ispitanici 10, 11, 18, 19, 42, 67 i 70). 5 ispitanika spominje onemogućavanje profila i korištenja društvenih mreža (ispitanici 12, 14, 38, 48 i 54), ispitanici 4 i 73 navode isključivanje komentara, dok je brisanje komentara i objava te blokiranje profila kao najbolju metodu suzbijanja govora mržnje navelo 5 ispitanika (ispitanici 1, 7, 65, 67 i 70). 9 ispitanika (ispitanici 8, 24, 30, 39, 50, 56, 60, 66 i 67) tvrdi kako bi obrazovanje o samom govoru mržnje i o korištenju interneta i društvenih mreža moglo biti najbolja opcija za suzbijanje govora mržnje te troje ispitanika (ispitanici 32, 40 i 64) navodi i kućni odgoj kao pogodnu metodu. Ispitanici 22 i 37 smatraju kako je širenje dobrog najbolje za zaustavljanje govora mržnje, dok ispitanici 43, 57 i 61 smatraju kako je za to najbolje ignoriranje samog govora mržnje. Ispitanik 15 smatra kako bi se nakon širenja govora mržnje trebala oduzeti mogućnost zapošljavanja i korištenja interneta onome tko ga je proširio, ispitanik 16 navodi kako bi se svima trebao ugasiti Internet, ispitanik 31 tvrdi bi bio potreban pregled komentara i objava, ispitanik 34 smatra da se treba govoriti o govoru mržnje kako bi se on suzbio, a ispitanik 35 tvrdi da je najbolja metoda za to razgovor sa školskim pedagogom. Zakonske mjere, jasne smjernice ponašanja i komentiranje bez anonimnosti navodi ispitanik 41, ispitanik 45 smatra kako bi ljudi trebali shvatiti kako govor mržnje utječe na žrtve, ispitanik 51 tvrdi da je za suzbijanje govora mržnje potrebno suprotstavljanje nasilniku i oslobađanje od maltretiranja, a ispitanik 53 navodi da je potreban razgovor i stručna pomoć. Ispitanik 58 predlaže rigoroznu metodu i tvrdi da bi trebalo smaknuti cijelo čovječanstvo i ostaviti samo životinje na životu, ispitanik 62 navodi 2 metode, jedna metoda jest upozorenje prije slanja poruke ili objave koja u sebi sadrži psovke, no predlaže da se u to uvedu i pogrdni nazivi za ljude iz *queer* zajednice te smatra da bi trebala postojati opcija za prijavu govora mržnje. Ispitanik 68 smatra kako je najbolji način za zaustavljanje govora mržnje javno otkrivanje identiteta širitelja govora mržnje te slanje dokaza njegovoj ili njezinoj obitelji, ispitanik 72 navodi micanje anonimnosti sa društvenih mreža kao metodu zaustavljanja širenja govora mržnje, dok ispitanik 59 tvrdi da ne postoji metoda koja bi mogla suzbiti govor mržnje.

Tablica 21 Odgovornije odnošenje korisnika prema onome što govore i pišu na društvenim mrežama

Odgovornije odnošenje korisnika na društvenim mrežama	N (74)	%
Da	71	95,9

Ne	3	4,1
Ukupno	74	100

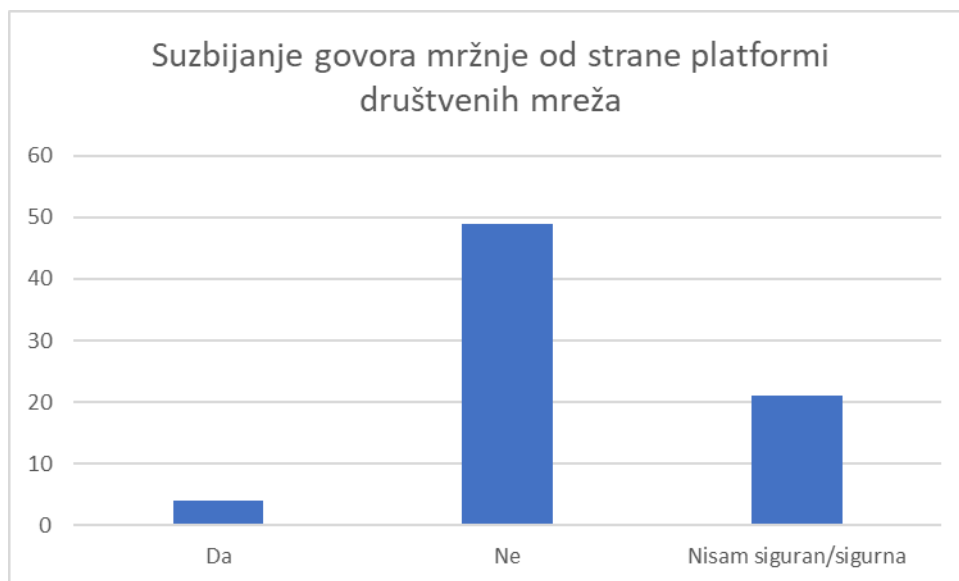


Slika 13 Distribucija odgovora "Mislite li da bi se korisnici društvenih mreža trebali odgovornije odnositi prema onome što govore i pišu?"

U tablici 21 vidljivo je kako od ukupno 74 ispitanika, većina (71; 95,9%) smatra da bi se korisnici društvenih mreža trebali odgovornije odnositi prema onome što pišu i govore na tim platformama. Manjina ispitanika (3; 4,1%) pak smatra da se korisnici ne bi trebali odgovornije odnositi prema onome što kažu ili napišu na društvenim mrežama.

Tablica 22 Suzbijanje govora mržnje od strane platformi društvenih mreža

Suzbijanje govora mržnje od strane platformi društvenih mreža	N (74)	%
Da	4	5,4
Ne	49	66,2
Nisam siguran/sigurna	21	28,4
Ukupno	74	100



Slika 14 Distribucija odgovora "Smatrate li da platforme društvenih mreža čine dovoljno da suzbiju govor mržnje?"

U tablici 22 vidljivo je da se, od ukupno 74 ispitanika, većina (49; 66,2%) slaže kako platforme društvenih mreža ne čine dovoljno da bi suzbile govor mržnje, najmanji broj ispitanika (4; 5,4%) smatra da platforme čine dovoljno, dok je njih 21 (28,4%) odgovorilo kako nisu sigurni čine li platforme ili ne čine dovoljno.

Tablica 23 Dodatne mjere suzbijanja govora mržnje na društvenim mrežama

Broj ispitanika	Tvrdnja
Ispitanik 1	„Automatsko deaktiviranje profila ako bude prijavljen za bilo što, uključujući i govor mržnje, sustav koji upozorava korisnika da je ono što kani objaviti dio govora mržnje“
Ispitanik 2	„Da imaju sustav koji automatski filtrira sadržaje govora mržnje i šalje upozorenje autorima“
Ispitanik 3	„Bolja suradnja s policijom, novčane kazne.“
Ispitanik 4	„Nemam želje.“
Ispitanik 5	„Gasenje profila takvim odobama.“
Ispitanik 6	„Zabrana korištenja društvenih mreža nasilnicima!“
Ispitanik 7	„Ne znam.“
Ispitanik 8	„Rigoroznije sankcioniranje od strane vlasnika platforme društvene mreže kao i veća angažiranost policije.“
Ispitanik 9	„/“
Ispitanik 10	„da uklone profile koji su više puta prijavljeni“
Ispitanik 11	„Da provjeravaju prijavljene komentare i račune“
Ispitanik 12	„Bolja detekcija govora mržnje i nemogućnost otvaranja novog profila osobi koja je širila govor mržnje“
Ispitanik 13	„Blokiranje računa osobe koja širi govor mržnje i kažnjavanje.“

Ispitanik 14	„Da zapravo izbacuju ljude kao na serverima“
Ispitanik 15	„Podijeliti društvene mreže na normalne i lude, tako da svatko ima s kime dase razgovara i/ili se svadja“
Ispitanik 16	„Ne znam“
Ispitanik 17	„“
Ispitanik 18	„Veća kontrola nad stvaranjem novih računa, tako da osoba, ako i bude uklonjena s mreže, ne može jednostavno napraviti novi račun“
Ispitanik 19	„“
Ispitanik 20	„Edukacija neobrazovanih o kritičnim temama.“
Ispitanik 21	„/“
Ispitanik 22	„“
Ispitanik 23	„Zabrana korištenja određenih riječi“
Ispitanik 24	„Jače sankcije“
Ispitanik 25	„ne znam“
Ispitanik 26	„Da se manje brinu za novac i moć koju vlasnici dobivaju, a da se više brinu za dobrobit osoba“
Ispitanik 27	„Veće kontrole kod korisnika (npr njihove godine)“
Ispitanik 28	„Da se korisnici počnu blokirati po par dana u početku i nakon više prijestupa da im se trajno ugasi acc i zabrani izrada novoga“
Ispitanik 29	„Nisam sigurna“
Ispitanik 30	„Ne znam“
Ispitanik 31	„Provjera komentara“
Ispitanik 32	„Izbacivanjem /blokiranjem“
Ispitanik 33	„nez“
Ispitanik 34	„zabrana svakome koristiti društvene mreže“
Ispitanik 35	„“
Ispitanik 36	„Da se automatski brišu komentari“
Ispitanik 37	„ne znam“
Ispitanik 38	„Ne bih“
Ispitanik 39	„Deaktiviraju račune onih koji šire govor mržnje“
Ispitanik 40	„Block, block, block - u doba umjetne iteligencije moglo bi se poraditi da to umjetna inteligencija prepozna kao govor mržnje te suzbije kod komentiranja.“
Ispitanik 41	„veću kontrolu onoga što se piše, objavljuje te komentira“
Ispitanik 42	„Uklanjanje govora mrznje“
Ispitanik 43	„Ukinu neke društvene mreže“
Ispitanik 44	„Gase mreže ljudima koji pišu ružne kometatare, da ih se kažnjava zatvorom i novčano!“
Ispitanik 45	„Novcane kazne“
Ispitanik 46	„Javno objavljivanje počinitelja govora mežnje i njegov komentara.“
Ispitanik 47	„-“
Ispitanik 48	„banat ljude“
Ispitanik 49	„Ne znam“
Ispitanik 50	„Da zaprabo poduzmu nešto kada su profili okrivljeni za govor mržnje ili diskriminaciju. Često platforme ignoriraju prikave jer i većina zaposlenika dijeli iste stavove.“
Ispitanik 51	„Rješavanje problema na vrijeme“
Ispitanik 52	„Uvođenje dodatnih pravila“

Ispitanik 53	„Da se odma reagira ne prijetnje i omaložavanje preko društvenih mreža.“
Ispitanik 54	„Automatsko brisanje korisnika koji šire govor mržnje.“
Ispitanik 55	„“
Ispitanik 56	„Strože provjere dobi jer djeca i mlađi nisu sasvim svjesni svojih izjava te bolja moderacija.“
Ispitanik 57	„Osobe koje su anonimne nemaju dozvolu za objavljivanje, komentiranje i sl.“
Ispitanik 58	„Nist iskr“
Ispitanik 59	„Ne znam mogu li platforme išta učiniti glede toga iskreno. Za promjene bi bio potrebno uvesti podučavanje o odgovornom i humanom ponašanju na internetu, i generalno više učiti djecu empatiji.“
Ispitanik 60	„Uklanjanje Elona Muska. Hvala sto ste slusali moje Ted govorenje.“
Ispitanik 61	„Nemam pojma.“
Ispitanik 62	„Neki skener koji kad osijeti da je netko rasist/transfob/homofob itd. Pošalje pipe-bomb toj osobi, ili čopor lavova.“
Ispitanik 63	„Više provjera korisnika“
Ispitanik 64	„Algoritam koji bi uklanjao takve komentare i blokirao profile koji objavljuju takav sadržaj“
Ispitanik 65	„“
Ispitanik 66	„Nemogućnost otvaranja lažnih profila ili anonimnih objava, automatsko blokiranje sadržaja koji su neprimjereni (govor mržnje i slično) i ograničavanje objava - danasnji twitter, odnosno X, je odličan primjer društvene mreže "bez cenzure", što znači, osim slobodnog protoka kvalitetnih informacija, dolazi i do sirenja govora mržnje kao i raznih dezinformacija, što smatram puno većim problemom negoli mrvicu cenzure.“
Ispitanik 67	„Strože kazne za počinitelje“
Ispitanik 68	„Prijava ponašanja zlostavljača njihovim zaposlenicima i obiteljima“
Ispitanik 69	„Stroga zabrana korištenja mreža takvim osobama.“
Ispitanik 70	„Jednako i prema istim kriterijima odnositi se prema širiteljima govora mržnje. Ako se on provodi protiv neke od religija sankcionirati ga, ako se provodi protiv nekog političkog pokreta također, bez razlika. Teško je razlikovati govor mržnje od slobode govora.“
Ispitanik 71	„Vise ljubavi“
Ispitanik 72	„Ne anonimnost“
Ispitanik 73	„Ne znam, nije me briga previše“
Ispitanik 74	„Automatsko blokiranje svih aktivnosti na toj mreži onih koji pišu "hejterske" komentare.“

Tablica 23 prikazuje dodatne prijedloge ispitanika za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama, odgovorilo je svih 74 ispitanika, no 9 ispitanika dalo je neprihvatljive odgovore (ispitanici 9, 17, 19, 21, 22, 35, 47, 55 i 65), a 13 ispitanika (ispitanici 4, 7, 16, 25, 29, 30, 33, 37, 38, 49, 58, 61 i 73) tvrde kako nemaju ništa za dodati, nisu sigurni ili ne znaju za nikakve dodatne prijedloge. Velik broj ispitanika, njih 16 (ispitanici 1, 5, 10, 12, 13, 14, 28, 32, 36, 39,

40, 44, 52, 64, 66 i 74), navode kako bi dodatne metode za suzbijanje mogle biti deaktivacija i blokiranje profila, brisanje štetnog sadržaja i onemogućavanje otvaranje novih profila ako su prijašnji profili bili prijavljeni za širenje govora mržnje. Ispitanici 3, 44, 45 i 67 navode kako bi se širitelje govora mržnje trebalo nekako kazniti, ispitanici 8 i 24 smatraju kako bi ih se trebalo strože sankcionirati, a ispitanici 6, 23, 28, 4, 48 i 69 smatraju kako bi im trebalo zabraniti korištenje društvenih mreža. Za veći angažman i bolju suradnju s policijom založili su se ispitanici 3 i 8, za bolju edukaciju o temi govora mržnje i korištenju interneta založili su se ispitanici 20 i 59, a razne oblike filtriranja sadržaja, bilo to provjerama komentara ili profila, naveli su ispitanici 2, 12, 31 i 63. Ispitanici 11, 50, 51 i 53 navode kako bi se prijavljene komentare, objave i profile, one koji su bili prijavljeni za govor mržnje, trebalo što prije provjeriti i na te prijave reagirati. Ispitanici 27 i 56 predlažu bolju kontrolu nad provjerama dobi korisnika društvenih mreža, ispitanik 1 predlaže pojavljivanje upozorenja onim korisnicima koji napišu nešto što se smatra govorom mržnje prije nego to objave ili pošalju nekome, ispitanik 15 predlaže podjelu društvenih mreža na „*lude i normalne*“, dok ispitanik 18 predlaže bolju kontrolu nad stvaranjem novih korisničkih računa. Ispitanik 26 smatra da bi vlasnici platformi društvenih mreža trebali manje brinuti o kapitalu, a više o dobrobiti svojih korisnika, ispitanik 40 predlaže suzbijanje govora mržnje preko umjetne inteligencije, ispitanik 41 predlaže bolju kontrolu nad sadržajem koji se objavljuje, ispitanik 42 predlaže uklanjanje govora mržnje, a ispitanik 43 predlaže ukidanje pojedinih društvenih mreža, no ne navodi i kojih. Ispitanik 46 navodi kako bi se identitet počinitelja govora mržnje trebalo javno objaviti zajedno sa dokazom, ispitanik 52 tvrdi da bi se trebala uvesti dodatna pravila, a ispitanik 60 nastavlja predlagati uklanjanje Elona Muska. Ispitanici 57 i 72 smatraju kako anonimnosti ne bi trebalo biti i da anonimni profili ne bi trebali postojati, ispitanik 62 predlaže rigorozne mjere koje uključuju uporabu skenera koji prepoznaje govor mržnje koji zatim počinitelju šalje eksplozivnu napravu, dok s druge strane ispitanik 71 smatra kako je za suzbijanje govora mržnje potrebno više ljubavi. Ispitanik 68 smatra kako bi se govor mržnje i onog tko ga počini trebalo prijaviti zaposlenicima i obiteljima, a ispitanik 70 smatra kako se sav govor mržnje treba tretirati na isti način, bilo to govor mržnje o nekoj religiji ili govor mržnje o nekoj političkoj stranci, te ističe kako je teško razlikovati govor mržnje od slobode govora.

### **3.3. Zaključak analize anketnog upitnika**

Nakon provedene analize anketnog upitnika može se doći do nekoliko zaključaka. Za početak, ovaj je anketni upitnik ispunilo 59 žena, 13 muškaraca i 2 osobe koje se izjašnjavaju kao



non.binary, najzastupljenija dobna skupina jest dobna skupina između 19 i 24 godine i najviše ispitanika završilo je prijediplomski studij. Većina naših ispitanika, njih 72, izjasnilo se kako koriste društvene mreže i naveli su koje to mreže koriste, a najpopularnije među njima bile su platforme WhatsApp, Instagram, Facebook i Tiktok. Samo je 14 ispitanika odgovorilo kako su se susreli sa govorom mržnje na društvenim mrežama, no njihovi su odgovori raznoliki, stoga valja istaknuti podatke iz tablice 8. Naime, ispitanici su naveli kako su bili predmet govora mržnje temeljem njihova fizičkog izgleda, stavova i mišljenja koje su odlučili podijeliti te na temelju raznih opredjeljenja. Jedan ispitanik navodi i kako je bio žrtva transfobnih komentara kao oblik govora mržnje. Nekoliko ispitanika navodi i kako su se susretali s govorom mržnje u komentarima i direktnim porukama na mrežama. Zatim, valja istaknuti kako većina ispitanika uspješno raspoznaje izjave govora mržnje koje su bile ponuđene u jednom od pitanja, koje je prikazano u tablici 14. Također, većina je ispitanika istaknula kako govor mržnje negativno utječe na mentalno stanje žrtava i kao primjere navode rušenje samopouzdanja, osjećaj odbačenosti, samoubilačke tendencije i mnoge druge negativne posljedice. Većina je ispitanika dala slične odgovore o načinu na koji govor mržnje potiče nasilje i diskriminaciju te opisuju kako govor mržnje potiče na to kroz maltretiranje, vrijeđanje i prijetnje te diskriminirajućim komentarima i izjavama. Ispitanici su se također složili kako su društvene mreže razlog za ubrzano širenje govora mržnje te velik broj ispitanika smatra kako su platforme i vlasnici društvenih mreža odgovorni za njegovo suzbijanje. Što se tiče prevencije širenja govora mržnje, mnogi ispitanici navode kako bi se raznim oblicima kažnjavanja i sankcija moglo smanjiti širenje govora mržnje putem društvenih mreža. Za zaključiti je kako je ova metoda prikupila optimalan broj ispitanika, uzevši u obzir način njezine distribucije, no odgovori su, iako sličnih karakteristika, raznoliki i služe kao dobar uvid u razmišljanje korisnika društvenih mreža o govoru mržnje, njegovoj prisutnosti te njegovoj prevenciji.

## 4. ZAKLJUČAK

Za potrebe izrade ovog završnog rada, provela sam istraživanje na temu slobode govora i govora mržnje na društvenim mrežama. Kod odabira teme bila sam vođena vlastitim iskustvima, vlastitim opažanjima te samom popularnošću ove teme budući da su društvene mreže dio života većine ljudi u svijetu, a razvojem tehnologije i povećanjem pristupačnosti postaju sve popularnije. Nakon odabira željene metode, u ovom slučaju metode ankete, prikupila sam velik broj raznolikih odgovora od strane raznolikih dobrih skupina, što mi je pružilo uvid u razmišljanje korisnika društvenih mreža o govoru mržnje.

Pregledavanjem odabrane literature, koja se većinom sastoji od raznih pravnih dokumenata i zakona, vidljivo je kako je sloboda izražavanja mišljenja zajamčena, no dolazi do pitanja smije li se govor mržnje zabraniti i u potpunosti suzbiti. Govor mržnje ima izrazito negativne utjecaje na korisnike društvenih mreža, što je vidljivo i u analizi anketnog upitnika, i platforme društvenih mreža nastoje ga suzbiti u potpunosti, no neki ispitanici smatraju kako se on ne može ukloniti u potpunosti jer će ga uvijek biti te smatraju kako je govor mržnje zapravo sloboda govora. Istina je da je sadržaj govora mržnje, koji uključuje uvrede, prijetnje, poticanje na segregaciju i diskriminaciju te izražavanje superiornosti jedne skupine nad drugom, dio nečijega mišljenja te osoba koja odluči širiti svoje mišljenje na to ima puno pravo i slobodu, no ukoliko izražavanje takvog mišljenja na nasilan i uvredljiv način ugrožava fizičko ili mentalno zdravlje drugih pojedinaca i skupina, on se više ne bi trebao smatrati slobodom. Granica nečije slobode počinje kada ta sloboda ugrozi slobodu i prava drugoga, stoga se govor mržnje ne može u potpunosti smatrati slobodom govora jer svaka osoba ima pravo na jednakost i život u toj jednakosti bez da ju se diskriminira ili nastoji odvojiti od ostatka na temelju njezine rase, religije, jezika, spola, seksualne orijentacije i sličnih karakteristika. Uostalom, ako netko ima loše mišljenje o pojedincu ili skupini na temelju nekih od navedenih karakteristika, može svoje mišljenje izraziti neagresivnim načinom i tako da ne potiče diskriminaciju ili nasilje, no problem je u tome što takve osobe to ne znaju učiniti jer imaju manjak obrazovanja općenito, nemaju razvijenu medijsku pismenost ili su odrasli u okolini u kojoj je normaliziran takav način izražavanja mišljenja. Iako svaki oblik govora mržnje nije kazneno djelo i ne može biti zakonom kažnjavano, njegovo se širenje i poticanje normalizira u današnjem društvu upravo zbog toga što se ne može uvijek kazniti ili sankcionirati na bilo koji način, a njegovo normaliziranje mora se spriječiti kako bi se zaustavilo njegovo daljnje širenje kroz generacije.

Protiv govora mržnje ne moramo se boriti samo kažnjavanjem ili zabranjivanjem, potrebno je upotrijebiti i pozitivan govor koji ga može neutralizirati, također je potrebno obrazovati ljude od dječje dobi pa sve do odrasle dobi o tome što je govor mržnje i kako ga se može izbjeći jer ako se takvo što prepusti isključivo roditeljima, ništa se neće promijeniti. Budući da djeca najviše svojeg ponašanja uče od roditelja, ukoliko roditelji u svome odgoju promoviraju diskriminaciju i superiornost jedne skupine nad drugom, djeca će to nastaviti promovirati kroz čitav život, te će se tako začarani krug mržnje nastavljati generacijama. Dakle, bitna je edukacija u svakom pogledu, kroz cijeli život, kako bi se generacijska mržnja zaustavila i kako bi u budućnosti na društvenim mrežama, pa i u društvu općenito, bilo manje slučajeva širenja govora mržnje i štetnih sadržaja.



### IZJAVA O AUTORSTVU

Završni/diplomski/specijalistički rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja MAGDALENA GRGIC pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica rada pod naslovom SLOBODA GOVORA I GOVOR MRŽNJE NA DRUŠTVENIM MREŽAMA da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
MAGDALENA GRGIC  
Magdalena Grgić  
(vlastoručni potpis)

Sukladno članku 58., 59. i 61. Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti završne/diplomske/specijalističke radove sveučilišta su dužna objaviti u roku od 30 dana od dana obrane na nacionalnom repozitoriju odnosno repozitoriju visokog učilišta.

Sukladno članku 111. Zakona o autorskom pravu i srodnim pravima student se ne može protiviti da se njegov završni rad stvoren na bilo kojem studiju na visokom učilištu učini dostupnim javnosti na odgovarajućoj javnoj mrežnoj bazi sveučilišne knjižnice, knjižnice sastavnice sveučilišta, knjižnice veleučilišta ili visoke škole i/ili na javnoj mrežnoj bazi završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice, sukladno zakonu kojim se uređuje umjetnička djelatnost i visoko obrazovanje.

## LITERATURA

### KNJIGE:

1. Tkalac Verčić, Ana. Sinčić Ćorić, Dubravka. Pološki Vokić, Nina. 2010. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada. M.E.P. d.o.o. Zagreb.
2. Keipi, T. i sur. 2017. Online Hate and Harmful Content. Routledge. London (pristupljeno: 8.9.2024. <https://www-taylorfrancis-com.ezproxy.nsk.hr/reader/download/dd39b38f-1e59-4d83-92e9-56940f759364/book/pdf?context=ubx>)

### PRAVNI AKTI:

3. Povelja Europske unije o temeljnim pravima. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=RO>
4. Opća deklaracija o ljudskim pravima. Narodne novine. Međunarodni ugovori. 12/2009
5. Ustav Republike Hrvatske. Narodne novine. br. 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14
6. Zakon o elektroničkim medijima. Narodne novine. br. 111/21, 114/22
7. Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. br. 18/97, 6/99, 14/02, 13/03, 9/05, 1/06, 2/10, 13/17
8. Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima. [https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/pdf/medjunarodni/medjunarodni\\_pakt\\_o\\_gradjanskim\\_i\\_politickim\\_pravima.pdf](https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/arhiva/pdf/medjunarodni/medjunarodni_pakt_o_gradjanskim_i_politickim_pravima.pdf)
9. Kazneni zakon. Narodne novine. br. 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24

### ČASOPISI:

10. Bogdanić, A. 2010. Govor Mržnje. Znakovi i poruke. 55-62 (pristupljeno: 8.9.2024. <https://kfbl.edu.ba/wp-content/uploads/2015/02/ZiP-III-1-2010.pdf>)
11. Valković, J. 2022. Govor mržnje. Riječki teološki časopis. Vol. 57. No. 1. 87-101 (pristupljeno: 8.9.2024. <https://hrcak.srce.hr/file/426392>)
12. Brown, A. 2017. What Is Hate Speech? Part 1: The Myth Of Hate. Law and Philosophy. Vol. 36. No. 4. 419-468 (pristupljeno: 8.9.2024. <https://www.jstor.org/stable/44980883>)
13. Vilović, G. 2011. Govor mržnje. Političke analize. Vol. 2. No.6 68-70 (pristupljeno: 8.9.2024. <https://hrcak.srce.hr/file/259211>)

14. Klain, E. 2003. Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje. Govor. Vol. 20. No. 1-2. 191-204 (pristupljeno: 8.9.2024. <https://hrcak.srce.hr/file/264451>)

#### PREGLEDNI RAD:

15. Benesch, S. 2014. Countering Dangerous Speech: New Ideas for Genocide Prevention (pristupljeno: 9.9.2024 <https://www.ushmm.org/m/pdfs/20140212-benesch-countering-dangerous-speech.pdf>)

#### ELEKTRONIČKI IZVORI:

16. Prijedlog rezolucije Europskog parlamenta o proširenju popisa područja kriminaliteta u EU-u na govor mržnje i zločine iz mržnje (pristupljeno: 20.7.2024. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2023-0377\\_HR.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2023-0377_HR.html))
17. Akt o digitalnim uslugama (pristupljeno: 20.7.2024. [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act\\_hr](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_hr))
18. UN savjeti za borbu protiv govora mržnje (pristupljeno: 25.7.2024. <https://www.un.org/en/hate-speech/take-action/engage>)
19. <https://www.britannica.com/topic/social-media> (pristupljeno: 25.7.2024.)
20. Istraživanje korištenja društvenih mreža (pristupljeno: 25.7.2024. <https://datareportal.com/social-media-users>)
21. Politika govora mržnje tvrtke Meta (pristupljeno: 3.8.2024. <https://transparency.meta.com/hr-hr/policies/community-standards/hate-speech/>)
22. Politika govora mržnje platforme YouTube (pristupljeno: 3.8.2024. <https://transparencyreport.google.com/youtube-policy/featured-policies/hate-speech?hl=en>)
23. Politika govora mržnje platforme TikTok (pristupljeno: 3.8.2024. <https://www.tiktok.com/safety/en/countering-hate>)
24. Politika govora mržnje platforme WeChat (pristupljeno: 3.8.2024. [https://safety.wechat.com/en\\_US/community-guidelines/cover/hateful-spam-or-other-inappropriate-behaviour](https://safety.wechat.com/en_US/community-guidelines/cover/hateful-spam-or-other-inappropriate-behaviour))
25. Smjernice zajednice platforme WeChat (pristupljeno: 3.8.2024. [https://safety.wechat.com/en\\_US/community-guidelines](https://safety.wechat.com/en_US/community-guidelines))

## PRILOZI

### POPIS TABLICA:

Tablica 1 Dob ispitanika (N=74) .....	16
Tablica 2 Spol ispitanika (N=74) .....	17
Tablica 3 Razina obrazovanja ispitanika .....	18
Tablica 4 Korištenost društvenih mreža .....	19
Tablica 5 Društvene mreže .....	20
Tablica 6 Područja društvenih mreža s govorom mržnje .....	21
Tablica 7 Izloženost govoru mržnje na društvenim mrežama .....	22
Tablica 8 Tvrdnje ispitanika o vlastitim iskustvima s govorom mržnje na društvenim mrežama .....	23
Tablica 9 Utjecaj govora mržnje na ispitanike .....	24
Tablica 10 Tvrdnje ispitanika o tome kako je govor mržnje utjecao na njih .....	25
Tablica 11 Govor mržnje u okolini ispitanika .....	27
Tablica 12 Tvrdnje ispitanika o iskustvima ljudi iz njihove okoline koji su bili predmet mržnje .....	27
Tablica 13 Slaganje sa ponuđenim tvrdnjama .....	28
Tablica 14 Razvrstavanje što jest, a što nije govor mržnje .....	30
Tablica 15 Utjecaj govora mržnje na mentalno stanje žrtava .....	32
Tablica 16 Poticanje nasilja i diskriminacije govorom mržnje .....	36
Tablica 17 Rasprostranjenost govora mržnje na društvenim mrežama .....	40
Tablica 18 Suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama .....	41
Tablica 19 Odgovornost za suzbijanje govora mržnje na društvenim mrežama .....	44
Tablica 20 Najučinkovitije metode suzbijanja govora mržnje .....	48
Tablica 21 Odgovornije odnošenje korisnika prema onome što govore i pišu na društvenim mrežama .....	51
Tablica 22 Suzbijanje govora mržnje od strane platformi društvenih mreža .....	52
Tablica 23 Dodatne mjere suzbijanja govora mržnje na društvenim mrežama .....	53

### POPIS SLIKA:

Slika 1 Distribucija odgovora "Dob?" .....	17
Slika 2 Distribucija odgovora "Spol?" .....	18

Slika 3 Distribucija odgovora "Razina obrazovanja?" .....	19
Slika 4 Distribucija odgovora "Koristite li društvene mreže?" .....	20
Slika 5 Distribucija odgovora "Koje društvene mreže koristite?" .....	21
Slika 6 Distribucija odgovora "U kojem području društvenih mreža najčešće primjećujete govor mržnje?" .....	22
Slika 7 Distribucija odgovora "Jeste li ikada bili izloženi govoru mržnje na društvenim mrežama?" .....	23
Slika 8 Distribucija odgovora "Na ljestvici od 1 do 5 označite kako je govor mržnje utjecao na Vas" .....	25
Slika 9 Distribucija odgovora "Je li netko u Vašoj okolini bio predmet govora mržnje?" .....	27
Slika 10 Distribucija odgovora "Na ljestvici od 1 do 5 označite koliko se slažete sa navedenim tvrdnjama" .....	29
Slika 11 Distribucija odgovora "Navedene tvrdnje svrstajte u 'govor mržnje' i 'nije govor mržnje'" .....	31
Slika 12 Distribucija odgovora "Smatrate li da su društvene mreže učinile govor mržnje rasprostranjenijim?" .....	40
Slika 13 Distribucija odgovora "Mislite li da bi se korisnici društvenih mreža trebali odgovornije odnositi prema onome što govore i pišu?" .....	52
Slika 14 Distribucija odgovora "Smatrate li da platforme društvenih mreža čine dovoljno da suzbiju govor mržnje?" .....	53