

# Govor mržnje među mladima na internetu

---

Zirdum, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:906977>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-12**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

MARIJA ZIRDUM

**GOVOR MRŽNJE MEĐU MLADIMA NA  
INTERNETU**

ZAVRŠNI RAD

ZAGREB, 2023.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA  
ODSJEK ZA KOMUNIKOLOGIJU

MARIJA ZIRDUM

**GOVOR MRŽNJE MEĐU MLADIMA NA  
INTERNETU**

ZAVRŠNI RAD

Mentor: doc. dr. sc., Vladimira Rezo

ZAGREB, 2023.

## Sadržaj

<b>Uvod</b> .....	1
<b>Govor mržnje</b> .....	2
<b>Definicija nasilja/govora mržnje putem interneta</b> .....	3
Raširenost govora mržnje među mladima na internetu .....	4
Spolne razlike u govoru mržnje putem interneta .....	4
<b>Društvene mreže, mladi i govor mržnje</b> .....	5
Često korištene društvene mreže .....	6
Reagiranje na govor mržnje na internetu i društvenim mrežama .....	6
Njemački Zakon o jačanju provedbe zakona na društvenim mrežama.....	7
ASK.fm – plodno tlo za govor mržnje .....	7
<i>Slika 1. Primjer govora mržnje na ASK.fm-u</i> .....	8
TikTok – „video ratovi“, opasni izazovi i pozivanje na govor mržnje .....	8
<i>Slika 2. Primjer govora mržnje na TikToku</i> .....	9
Facebook – jedna od društvenih mreža s najvećom prisutnošću govora mržnje .....	9
<i>Slika 3. Primjer govora mržnje na Facebooku</i> .....	9
YouTube – videozapisi nasilnog sadržaja i govor mržnje u komentarima.....	10
<i>Slika 4. Primjer govora mržnje na YouTubeu</i> .....	10
<b>Kultura otkazivanja – prilika za govor mržnje</b> .....	11
<b>Posljedice govora mržnje među mladima na internetu</b> .....	12
<b>Borba protiv govora mržnje na internetu</b> .....	13
<i>Dosta je mržnje</i> .....	13
<i>Medijska pismenost</i> .....	13
<i>MUP – Sigurnost i povjerenje</i> .....	14
<b>Zaključak</b> .....	15
<b>Sažetak</b> .....	16
<b>Abstract</b> .....	16
<b>Literatura</b> .....	18

## Uvod

Svijet u kojemu živimo prepun je novih tehnologija i raznih načina komuniciranja. Za razliku od prošlog stoljeća za koje možemo reći da je imalo poprilično oskudniju komunikaciju, 21. stoljeće se može pohvaliti raznim oblicima razmjene ideja, misli, osjećaja i informacija. Unatoč tome što novo vrijeme nudi toliko novih, bržih, jednostavnijih i pristupačnijih načina komunikacije, ono sa sobom nosi i „tamniju“ stranu. Naime, sve prethodno navedeno omogućilo je i razvoj govora mržnje koji je zauzeo popriličan prostor u današnjoj *online* komunikaciji. Internet je otvorio mogućnosti lako dostupnog lažnog predstavljanja, anonimnog pristupa te stvaranja sasvim drugačijeg dojma o osobama koje aktivno koriste usluge koje pruža internet. Postalo je mnogo lakše izraziti svoje negativno mišljenje o određenoj temi ili jednostavno uputiti negativne riječi i komentare drugim osobama. Otvorila se mogućnost poprilično slobodne i nerijetko nekažnjavane uporabe govora mržnje. Društvena grupa u kojoj je govor mržnje najzastupljeniji, a ostavlja i najveće posljedice, jesu mladi odnosno adolescenti. Može se reći da mladi odrastaju u internetskom okruženju i da se od ranog djetinjstva susreću s mnogim negativnostima virtualnog svijeta: dobivaju uvrede na temelju izgleda, oblačenja, ponašanja i slično, a u ekstremnijim slučajevima dobivaju prijetnje smrću, pozivanje na suicid i slično. U svemu tome, najveći je problem stanje djeteta u adolescentskim godinama. Dakle, to su najvažnije godine za oblikovanje osoba. U tom razdoblju dolazi do psihičkog, fizičkog, emocionalnog, bihevioralnog, intelektualnog razvoja.

U nastavku rada pojasnit će se pojam govora mržnje i što on obuhvaća. Nadalje, pisat će se i o njegovoj prisutnosti u adolescentskom društvu, kao i o posljedicama koje može izazvati. Također, bit će navedeno nekoliko primjera govora mržnje i nasilja na društvenim mrežama te posljedicama koje su slijedile nakon toga. Navest će se i moguće prevencije i načini suzbijanja govora mržnje.

## Govor mržnje

Kada govorimo o govoru mržnje teško je ustanoviti granice kada sloboda izražavanja koju posjeduje svaka osoba i koja je utemeljena na raznim paktovima i deklaracijama (najpoznatiji primjer je Opća deklaracija o ljudskim pravima iz 1948.) prelazi u neprimjeren i društveno neprihvaćen oblik komunikacije, odnosno govor mržnje. Sama praksa Europskog suda za ljudska prava je takva da se sloboda izražavanja ne odnosi samo na neškodljive i blagonaklono primljene informacije, već i na uznemirujuće, vrijeđajuće i šokantne informacije i izjave. Dakle, ne može se reći da osoba posjeduje potpunu slobodu govora i izražavanja ako nije u mogućnosti izraziti informacije i izjave koje nisu uvijek u pozitivnom i neuvredljivom tonu. Ograničenje slobode izražavanja dopušteno je u slučaju ako se tim postupkom sankcionira govor mržnje. Točnije, na slobodu izražavanja se može utjecati u slučaju ako se povređuju druga osnovna načela i prava utemeljena raznim paktovima i deklaracijama o ljudskim pravima.

Još uvijek nije utvrđena točna i jasna definicija govora mržnje, ali se u većini slučajeva koristi Preporuka Vijeća Europe koja govor mržnje objašnjava kao: „sve oblike izražavanja koji šire, potiču, promiču ili opravdavaju rasnu mržnju, ksenofobiju, antisemitizam i druge oblike mržnje temeljene na netoleranciji, uključujući i netoleranciju izraženu agresivnim nacionalizmom i etnocentrizmom, diskriminacijom ili neprijateljstvom prema manjinama, imigrantima ili ljudima imigrantskog porijekla.“ (Preporuka Vijeća Europe prema Munivrana Vajda i Šurina Marton, 2016: 438) Pod pojmom „govor mržnje“ podrazumijevaju se verbalni, ali i neverbalni načini izražavanja (slike, znakovi, geste, simboli i sl.). Može se reći i da su govor mržnje negativne emocije destruktivnog karaktera. (Klain, 2003: 191)

## Definicija nasilja/govora mržnje putem interneta

Definicija nasilja odnosno govora mržnje putem interneta koja je najprihvaćenija i najraširenija govori da je nasilje putem interneta „svako ponašanje pojedinca ili grupe koje se odvija preko elektronskih ili digitalnih medija kojima se učestalo šalju neprijateljske ili agresivne poruke koje imaju za cilj nanošenje štete ili nelagode drugim osobama.“ (Tokunaga prema Milić, 2020: 114) Ovaj negativni oblik komunikacije se može podijeliti na izravan i neizravan. U slučaju izravnog govora mržnje riječ je o verbalnom, neverbalnom i socijalnom nasilju te o nasilju nad vlasništvom. Kada je riječ o neizravnom obliku u njega ulaze: razotkrivanje povjerljivih informacija, ogovaranje, lažno predstavljanje i sudjelovanje u anketama putem interneta čiji je cilj vrijeđanje i ponižavanje drugih osoba. (Milić, 2020: 114) Jedan od ključnih kriterija vršnjačkog nasilja putem interneta je i razlika u snazi između žrtve i počinitelja. Olweus (prema Milić, 2020: 114) u svojoj definiciji vršnjačkog zlostavljanja preko interneta ističe tri bitne stavke, a to su: namjera (tendencija da se žrtvi nanese šteta), neravnoteža snaga i učestalost ponavljanja nasilnih radnji (barem tri puta u mjesecu). U slučaju prve stavke odnosno namjere počinitelja pojavljuje se problem kada se sama namjera ne može sa sigurnošću utvrditi kao ni šteta nastala kao posljedica nasilnih radnji putem interneta. Razlog tomu je što počinitelj nasilnih radnji ne vidi svoju žrtvu, a time ne vidi ni počinjenu štetu. Po pitanju neravnoteže snaga više zapravo nije bitna fizička snaga. U današnjem svijetu sve se odvija na digitalan način i upravo taj način počiniteljima omogućava anonimnost u nasilnim radnjama koja im pruža dodatnu sigurnost. S druge strane, anonimnost žrtvama stvara dodatnu nervozu i stres upravo zbog neznanja tko je počinitelj i kome zapravo mogu vjerovati. Počinitelji mogu stvarati nove „identitete“ i profile ili mogu krasti tuđe. U slučaju krađe tuđih profila nerijetko se osobe čiji su profili „provaljeni“ nalaze u opasnosti i nevolji.

Postoje četiri glavna oblika ponašanja koja karakteriziraju nasilje putem interneta. Prvi je pisani-usmeni oblik koji uključuje pisane ili usmene oblike komunikacije i ponašanja. Nadalje, postoji vizualni oblik (slanje, dijeljenje i objavljivanje videozapisa i fotografija koje nanose štetu drugima), lažno predstavljanje i isključivanje. Isključivanje se odnosi na namjerno isključivanje pojedinaca iz grupe ili njihovo uklanjanje s lista prijatelja na različitim društvenim mrežama. (Nocentini i sur. prema Milić, 2020: 116) U najvećem broju slučajeva adolescentima je vizualni oblik nasilja na internetu najozbiljniji oblik.

Razni oblici govora mržnje se najčešće pojavljuju na društvenim mrežama te putem tekstualnih poruka. Najmanje nasilja zabilježeno je u *chat* sobama i ostalim internetskim stranicama.

### Raširenost govora mržnje među mladima na internetu

U današnjici u prosjeku svaki četvrti učenik je bar jednom bio žrtvom nasilja na internetu, a 17% učenika su bili počinitelji takve vrste nasilja. (Hinduja i Patchin prema Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 223) Također, na području Hrvatske je zabilježen velik broj primjera djece koja su imala iskustva s virtualnim nasiljem i govorom mržnje u ulozi žrtve nasilja, ali i u ulozi počinitelja nasilnih djela putem interneta. (Bilić prema Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 223) Istraživanja su pokazala da djeca najčešće doživljavaju internetsko nasilje jednom do tri puta mjesečno. Koliko je virtualno nasilje rasprostranjeno pokazuje i činjenica da počinitelji nasilja putem interneta čine čak 17 % od ukupnog broja počinitelja svih ostalih oblika vršnjačkog nasilja. (Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 224).

### Spolne razlike u govoru mržnje putem interneta

Proučavajući brojna istraživanja raznih stručnjaka, Milić (2020: 119) dolazi do zaključka da djevojke u velikom broju slučajeva teže podnose govor mržnje od mladića. Osim toga, djevojke nasilje na internetu smatraju negativnijom i ozbiljnijom pojavom. Uz to, smatraju kako nasilje može ostaviti negativniji utjecaj na žrtve nasilja nego što su to mislili mladići. Zaključak ovakvih rezultata istraživanja je taj da djevojke i mladići ne pridodaju jednaku važnost tome što njihovi vršnjaci misle o njima. Tako će djevojke biti osjetljivije na bilo koji oblik govora mržnje koji bi mogao promijeniti mišljenje vršnjaka o njima. Djevojke takvim stvarima pridodaju više pažnje nego mladići, stoga im javno sramoćenje i ismijavanje teže padaju nego mladićima.

Osim toga, djevojke češće postaju žrtve govora mržnje na internetu nego mladići, češće su svjedoci nasilja na internetu za razliku mladića koji su u podjednakom postotku svjedoci, žrtve i počinitelji nasilja na internetu. (Lindfors, Kaltiala-Heino i Rimpelä prema Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 227)



## Društvene mreže, mladi i govor mržnje

Kako se digitalni svijet razvija, tako je došlo i do pojave novog pojma društvenih mreža. „Društvenom mrežom smatra se svaka internetska stranica koja pruža uslugu socijalne interakcije“ (Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 228) Lak pristup društvenim mrežama te njihovo lako korištenje privuklo je milijune korisnika da naprave svoje profile i aktivno ih koriste. Jedna od najvećih grupa korisnika su upravo adolescenti. Unatoč tome što društvene mreže nude niz pozitivnih mogućnosti, npr. lakšu komunikaciju i upoznavanje novih ljudi, s druge strane otvara se mračna strana društvenih mreža na kojoj prevladava govor mržnje i niz drugih opasnosti. Za govor mržnje na društvenim mrežama može se reći da je to moderni oblik vršnjačkog nasilja koji se realizira pomoću sredstava masovne komunikacije, najviše preko mobitela, s ciljem ponižavanja, diskreditacije i drugih oblika nanošenja štete drugima, a počinitelji su najčešće adolescenti. (Miladinović, Petričević prema Vilić, 2022: 170) Kod društvenih mreža jedan od najvećih problema je lažno predstavljanje i krađa tuđeg identiteta, kada se broj žrtava govora mržnje povećava. Osim toga, na društvenim mrežama se lako formiraju grupe. Te grupe često znaju biti izvor govora mržnje. Pojavu grupa najbolje opisuje primjer s društvene mreže Facebook iz 2011. godine kada je zabilježeno 1400 grupa s nazivom „svi koji mrže“ (ime i prezime osobe). (StopCyberbullying.org prema Vilić, 2022: 171) Drugi česti oblici nasilja su: vrijeđanje, omalovažavanje, dijeljenje sramotnih, seksualnih i uvredljivih fotografija i videozapisa, ucjenjivanje, javno sramoćenje itd.

Problem mladih danas očituje se u tome što je u adolescentskom društvu danas nužno biti prisutan na društvenim mrežama. Društvene mreže su danas među mladima *must have* odnosno „zeleni karta“ za prihvaćenost u društvo. Tako dolazi do slučaja da se prosječna dobna granica korisnika društvenih mreža smanjuje. Dakle, većinski korisnici su osobe koje još uvijek „nemaju razvijenu kritičku svijest i kritičko promišljanje o vrsti sadržaja sa kojima se suočavaju.“ (Jonev Ćiraković, 2022: 187)

U posljednjih nekoliko godina razvoju govora mržnje na internetu među mladima doprinio je i korona virus. Naime, mladi su provodili više aktivnog vremena na internetu, a samim time i na društvenim mrežama. Rezultat takvih aktivnosti bilo je povećana izraženost govora mržnje, kao i izloženost mladih diskriminaciji i govoru mržnje u virtualnom prostoru. (Ivanović i Stojanović, 2022: 62)

## Često korištene društvene mreže

Neke od najpoznatijih društvenih mreža su: Facebook, Instagram, Snapchat, Whatsapp, Twitter i TikTok. Mladima su ove stranice izvor zabave i komunikacije s drugima pa i alat kojima jačaju odnose iz stvarnog života. (Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 229) Istraživanje koje je provedeno nad učenicima završnih razreda srednjih škola u Zagrebu iz školske godine 2017./2018. pokazuje kako se mladi najviše koriste Facebookom i Instagramom. Pritom treba napomenuti da je kod djevojaka više zastupljeno korištenje Instagrama, a kod mladića korištenje Facebooka. (Martinjak, Korda i Ovčar, 2019: 235)

## Reagiranje na govor mržnje na internetu i društvenim mrežama

Postoji mnogo razloga zašto adolescenti reagiraju ili ne reagiraju na vršnjačko nasilje na društvenim mrežama i internetu. Jedan od glavnih razloga je taj što se žrtve ili promatrači često vode štetom ili korišću koju bi mogli ostvariti reagiranjem odnosno nereagiranjem na nekakav oblik nasilja. (Skogan prema Pavlović, Vinogradac i Sudar, 2019: 310) Upravo spomenuti ekonomski model reagiranja na nasilje pretpostavlja kako je osoba u tom trenutku sposobna donijeti odluku koja je racionalna i ispravna. Drugim se čimbenicima u tom modelu baš i ne pridodaje značaj, kao npr. ima li osoba iskustva s nasiljem otprije, okolnosti pod kojima se nasilje dogodilo i sl. Nadalje, mišljenje većine i sama pripadnost društvu adolescentima je vrlo bitna. Kao posljedica toga nerijetko dolazi do situacije da adolescenti samo prešute nasilje ili se priklone mišljenju većine čak i ako je ono neispravno. Nereagiranje i prepuštanje mišljenju većine je zapravo pasivno promatranje odnosno pružanje podrške nasilnicima na pasivan način. Razlozi tome mogu biti „egoistični motivi, pluralističko neznanje, strah od vrednovanja, difuzije odgovornosti i dr.“ (Bilić prema Pavlović, Vinogradac i Sudar, 2019: 310) Najveći problem pasivnog promatranja nasilja je činjenica da pasivni promatrači nakon određenog vremena mogu postati nasilnici.

Budući da se nasilje najčešće odvija među adolescentima, mora se uvijek imati na umu da su to osobe koje se još uvijek razvijaju na više područja u životu. Njihova shvaćanja i sposobnosti prosuđivanja nisu još razvijeni u tolikoj mjeri da mogu donositi ispravne odluke. Često se događa da mladi nisu ni svjesni da za vrijeme boravka na društvenim mrežama i internetu oni

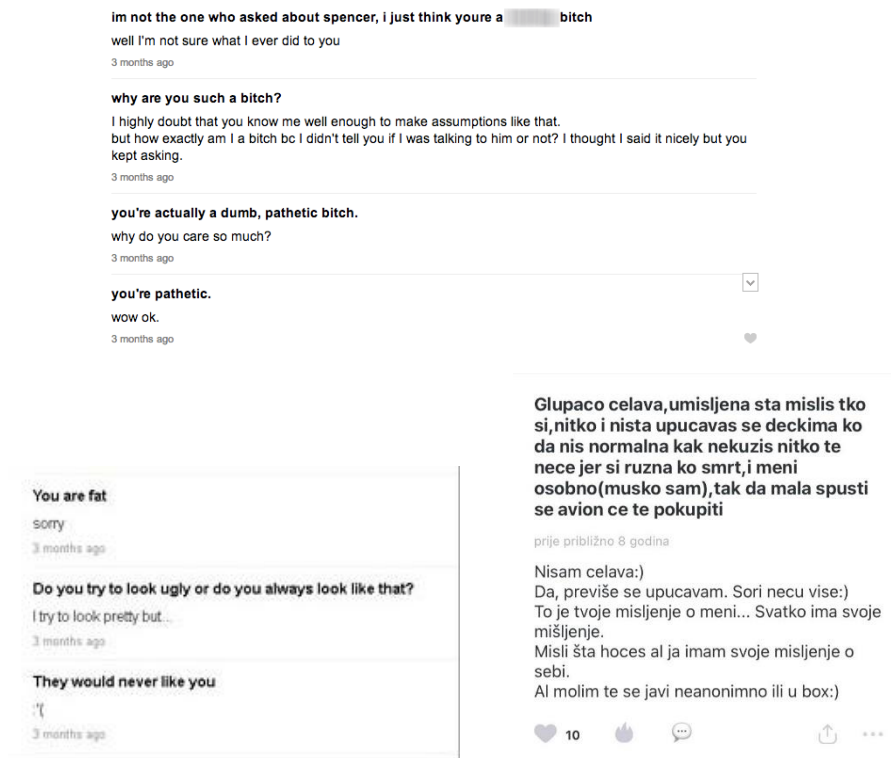
zapravo prolaze kroz razne oblike nasilja. Ne znajući da zapravo doživljavaju nasilje, adolescenti su spremni sami se suočavati s posljedicama i ne potražiti pomoć. Rješenje tomu bi bilo stavljanje naglaska na prevenciju i edukaciju o nasilju, posebno o elektroničkom nasilju. (Slonje, Smith i Frisen prema Pavlović, Vinogradac i Sudar, 2019: 310)

### Njemački Zakon o jačanju provedbe zakona na društvenim mrežama

Nakon iscrpnog istraživanja koje je provedeno u Njemačkoj 2017. godine utvrđeno je da su društvene mreže postale plodno tlo za širenje mržnje te da uz to i motiviraju stvarne akcije. (Müller, Karsten and Schwarz prema Roksandić Vidlička i Mamić, 2018: 341) Uočavajući problem koji društvene mreže mogu izazvati donesen je prvi propis koji ima izravan utjecaj na reguliranje odgovornosti društvene mreže. (Roksandić Vidlička i Mamić, 2018: 341) Cilj ovog zakona je da se društvene mreže navede da porade na negativnim pojavama do kojih dolazi, osobito na govoru mržnje. Društvene mreže su obvezane na podnošenje izvješća u kojemu opisuju postupak s prijavama kojima se uklanja sadržaj koji nije primjeren i koji je nezakonit. Po ovom zakonu, društvene mreže su dužne svojim korisnicima omogućiti što lakši, brži i efikasniji način na koji mogu prijaviti neželjen sadržaj te u što kraćem roku obraditi tu prijavu i poslati povratnu informaciju korisnicima. Nepoštivanje ovog zakona izraženo je u novčanim kaznama. Ovo su samo neke od stavki zakona te se radi na potencijalnom usvajanju takvog zakona i u hrvatskom zakonodavstvu.

### ASK.fm – plodno tlo za govor mržnje

ASK.fm je globalna društvena mreža na kojoj si korisnici mogu međusobno postavljati pitanja te odgovarati na njih, bilo anonimno ili javno. Korisnici su većinom mlade osobe odnosno adolescenti. Budući da ASK.fm ima opciju anonimnog postavljanja pitanja mnogi su korisnici tu mogućnost iskoristili na krivi način. Tako je ova platforma postala mjesto na kojemu prevladava uvredljiv i neprimjeren govor, odnosno govor mržnje. Koliko je u nekim slučajevima govor mržnje prešao sve granice, dokazuje činjenica o nekoliko slučajeva samoubojstava u kojima je kao jedan od glavnih okidača naveden ASK.fm. Žrtve su većinom dobivale uvredljive poruke na račun izgleda, ponašanja i sl. Osim toga, često su zaprimale i poruke/pitanja da si oduzmu život.



Slika 1. Primjer govora mržnje na ASK.fm-u

## TikTok – „video ratovi“, opasni izazovi i pozivanje na govor mržnje

TikTok je jedna od trenutno najpoznatijih društvenih mreža čiji su korisnici mlade osobe u prosjeku od 15 do 24 godine starosti. U osnovi, na TikToku se objavljuju kratki videozapisi raznog sadržaja. Kako je već spomenuto, većinski korisnici ove aplikacije su djeca odnosno adolescenti. To je razlog zašto je govor mržnje na TikToku toliko rasprostranjen. Nažalost, mladi nemaju dovoljno zrelo razvijenu svijest o težini riječi i uvreda koje upućuju drugima te su, pored toga, izrazito povodljivi. Loša strana povodljivosti mladih dolazi do izražaja kada mladi svojim „idolima“ (*influencerima, youtuberima* i sl.) bezuvjetno vjeruju te ih, bez obzira na okolnosti, uvijek prate. Nerijetko dolazi do „video ratova“ kada se dvije strane vrijeđaju putem videozapisa, a u komentarima se vodi rat uvreda između „fanova“ svake strane.

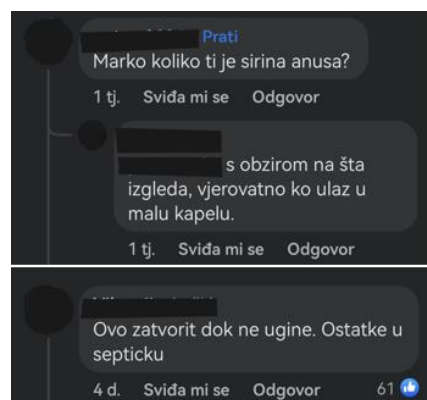
Osim toga, na TikToku se pojavljuju i opasni izazovi koji, nažalost, mogu dovesti do nehotičnog samoubojstva. Mladi, željni dokazivanja, žele isprobati svaki novi izazov, ne znajući koji su mogući ishodi tih izazova. Već postoji nekoliko slučajeva u kojima su si mladi, većinom djeca, nehotično oduzela život.



Slika 2. Primjer govora mržnje na TikToku

### Facebook – jedna od društvenih mreža s najvećom prisutnošću govora mržnje

Kao što je već navedeno, Facebook je jedna od vodećih društvenih mreža među mladima na internetu. Naime, gotovo svaka mlada osoba ima Facebook profil čime se, nesvjesno, izlaže potencijalnom govoru mržnje. Verbalni oblik govora mržnje je najprisutniji oblik na ovoj društvenoj mreži u formi komentara te u određenim Facebook grupama. Statistike pokazuju da se čak 87 % zabilježenog nasilja na internetu odvija upravo na Facebooku. Nažalost, vrlo mali postotak žrtava govora mržnje odluči prijaviti ga i poduzeti određene mjere. Algoritmi čiji je zadatak prepoznati govor mržnje funkcioniraju na oko 40 svjetskih jezika što stvara dodatan problem u detektiranju govora mržnje. Stoga se Facebook često poziva na poboljšanje već spomenutih algoritama te na postroženje restrikcija u borbi protiv govora mržnje.



Slika 3. Primjer govora mržnje na Facebooku

## YouTube – videozapisi nasilnog sadržaja i govor mržnje u komentarima

„YouTube je društvena mreža koja služi za dijeljenje, pregledavanje i komentiranje videozapisa“ (Štavalj, 2014: 13) Govor mržnje je lako ostvariv na ovoj društvenoj mreži. Na primjer, dovoljno je objaviti videozapis u kojemu je osoba vrijeđana, maltretirana i sl. te u nazivu videozapisa upotrijebiti pogrdne izraze. Nakon toga slijede komentari koji u većini slučajeva potiču nastavak nasilja, omogućavaju iznošenje mišljenja u smislu odobravanja govora mržnje te daju „zeleno svjetlo“ počinitelju nasilja. Problem govora mržnje na YouTubeu je taj što žrtva koja je oštećena govorom mržnje ponovno proživljava nasilje u slučaju ako gleda videozapis i čita komentare. (Sticca i Perren prema Štavalj, 2014: 13)



*Slika 4. Primjer govora mržnje na YouTubeu*

## Kultura otkazivanja – prilika za govor mržnje

„Kultura otkazivanja ili *cancel* kultura je globalni internet fenomen koji se odnosi na povlačenje podrške javnim osobama ili tvrtkama nakon što su učinili nešto problematično ili uvredljivo. Ta je kultura nastala na društvenim mrežama i služi kao grupno sramoćenje otkazanih osoba.“ (Mijatović, 2021: 4) Kultura otkazivanja prvi se put pojavila na Twitteru te se i danas ondje najviše upotrebljava. Kod ove pojave se ne ostavlja prostora za diskusiju i mirno rješenje problema, nego se pratitelji navodi da prijave ili blokiraju račun osobe koja je „otkazana“

Kultura otkazivanja najprisutnija je na društvenim mrežama i to među mlađim korisnicima. Najčešći razlog zašto osobe budu „otkazane“ je upravo govor mržnje odnosno rasizam, maltretiranje, seksizam, homofobija i sl. (Mijatović, 2021: 5)

Nažalost, kultura otkazivanja je sve više prisutna među mladima i djecom. Mladi su uvijek željni da budu voljeni, prihvaćeni i da imaju prijatelje što je u skladu s njihovim zdravim razvojem i normalnim potrebama. No, lako može doći do društvenog i psihološkog kaosa u životima mladih i to kao posljedice kulture otkazivanja. Upravo ta mogućnost socijalne isključenosti u većini slučajeva bude i razlog zašto se mladi priključe kulturi otkazivanja.

Zaključno, problem ove pojave je što mladi smatraju normalnim napasti nekoga s kime se ne slažu ili čije mišljenje im se ne sviđa. Uz to, postaje normalno javno sramotiti osobe i maltretirati ih zbog njihovih mišljenja ili pogrešaka.

## Posljedice govora mržnje među mladima na internetu

Posljedice nasilja i govora mržnje na internetu mogu se odraziti na više područja kod mladih. Govor mržnje može loše utjecati na mlade u smislu fizičkih posljedica, točnije samoozljeđivanja, fizičkog nasilja prema žrtvama ili počiniteljima te u najgorim slučajevima ubojstva ili samoubojstva i dr. Osim toga, često dolazi do situacija kada se kod žrtava i ostalih osoba pogođenih govorom mržnje stvara želja za osvetom te nanošenjem boli počinitelju. Često žrtve nasilja doživljavaju i psihosomatske posljedice, kada im stres i nervoza od nasilja prouzrokuju glavobolje, ubrzano lupanje srca i sl. (Vejmelka, Strabić i Jazvo, 2017: 70) Osim fizičkih posljedica, nasilje se može odraziti na emocionalno i psihičko stanje adolescenata. Jedna od najčešćih posljedica na psihičkoj bazi su osjećaji depresije, anksioznosti i usamljenosti. Pored toga, adolescenti se često osjećaju bezvrijedno te njihovo samopoštovanje pada na najniži nivo. Pojava takvih osjećaja kod mladih često povlači lančanu reakciju, kada se adolescenti počnu osjećati tjeskobno te se njihovo stanje odražava i na školska i akademska postignuća kada oni ostvaruju slabije rezultate. (Tokunaga prema Šincek, Duvnjak i Milić, 2017: 99) Mladi se u većini situacija boje osuda okoline (roditelja, prijatelja, nastavnika itd.) te žive u uvjerenju da se moraju sami nositi sa problemima i posljedicama koje im je govor mržnje izazvao. Često se povlače u sebe i okreću se samoći upravo zbog straha od odbačenosti, straha od ignoriranja ili pak straha od dodatnog ismijavanja ili podrugivanja. Takva ponašanja rezultiraju „emocionalnom distancom i pokazivanjem manjka empatičnih reakcija“ (Ovejero, Yubero, Larrañaga i Moral prema Vejmelka, Strabić i Jazvo, 2017: 61) Među mladima često dolazi do razmjena poruka, fotografija ili videozapisa u seksualnom smislu. Česta je pojava da se takve vrste fotografija ili videozapisa prosljeđuju između mladih po grupama i društvima. Takva vrsta govora mržnje za posljedicu ima teško narušavanje intimnosti adolescenata i njihovog dostojanstva.

Sami počinitelji govora mržnje u određenim situacijama nisu ni svjesni kakve posljedice zapravo mogu prouzročiti i koliko zapravo mogu ugroziti svoje vršnjake, odnosno žrtve nasilja. Mladi većinom nisu svjesni svih opasnosti na internetu te toga da se u današnjem svijetu sadržaj na internetu širi munjevitom brzinom. Tako, na primjer, prosljeđena intimna slika osobe lako može završiti na raznim stranicama pornografskog sadržaja, a da oni toga nisu ni svjesni.



## Borba protiv govora mržnje na internetu

Kako je navedeno u prethodnom poglavlju da govor mržnje može izazvati teške i ozbiljne posljedice, države širom svijeta rade na njegovu suzbijanju. Važno je zaštititi one najranjivije mete govora mržnje odnosno adolescente te ih poučiti da se imaju kome obratiti za pomoć. Prethodno navedeni razlozi ponukali su vlasti u Republici Hrvatskoj da osnuju dobre prakse koje će pomoći u toj borbi. U nastavku će biti navedene tri dobre prakse na području Republike Hrvatske kako bi se što bolje omogućio uvid u to kako izgleda borba protiv nasilja i govora mržnje na internetu.

### *Dosta je mržnje*

Ova web stranica nastala je suradnjom GONG-a, Kuće ljudskih prava Zagreb i Centra za mirovne studije. Učestala pojava govora mržnje, bilo na internetu ili u javnosti, navela je navedene organizacije na uspostavljenje alata za prijavu neprimjerenog govora. Postoji nekoliko područja na kojima je omogućena prijava, a to su: „incidenti na sportskim natjecanjima, objave na društvenim mrežama ili internetu, objave u medijima, obilježja na javnim površinama (grafiti) i govor na javnom skupu“ (Senta i Lalić, 2020: 35) Svi građani imaju pravo podnijeti prijavu te mogu birati hoće li ostati anonimni. Građani mogu prijaviti bilo koji čin koji je njima neprihvatljiv, koji ih uznemirava ili za koji misle da je nezakonit. U prijavi nisu dužni točno definirati povredu prava i sl., već se za to obraćaju administratorima za podršku. (Senta i Lalić, 2020: 35) U nastavku administratori pomažu građanima tako što ih upućuju u daljnje djelovanje te im samim time pokazuju kako u budućnosti sami mogu reagirati.

### *Medijska pismenost*

Ovaj mrežni portal nastao je u suradnji dviju organizacija; UNICEF-a i Agencije za elektroničke medije. Tijekom godina priključilo se još suradnika poput: Akademije dramske umjetnosti, Hrvatskog filmskog saveza, Fakulteta političkih znanosti itd. Cilj portala je što većim učinkom djelovati na one koji rade s djecom (nastavnici, roditelji i drugi) odnosno na one koji djecu medijski obrazuju. Sam rad sa djecom ostvaren je preko raznih natječaja i

projekata. Na portalu se vodi borba protiv dezinformacija te se radi na jačanju kritičkog razmišljanja. (Senta i Lalić, 2020: 38) Krajnji cilj portala je u što većem broju pokrenuti razgovore o medijima i o tome kako ih sigurno koristiti.

### *MUP – Sigurnost i povjerenje*

„Mobilna aplikacija „MUP – Sigurnost i povjerenje“ namijenjena je građanima koji putem pametnih mobilnih telefona mogu prijaviti kaznena djela, prekršaje i ostale događaje iz djelokruga rada hrvatske policije“ (Senta i Lalić, 2020: 40) Građani mogu slati fotografije i kratke videozapise. Također, ako građani iz sigurnosnih razloga nisu u mogućnosti obaviti poziv, aplikacija ima proširene mogućnosti načina prijave događaja. (Senta i Lalić, 2020: 40) Za provođenje ove dobre prakse zaduženi su policijski službenici. Interakcija na aplikaciji je anonimna. Kod prijave je bitna vidljivost okoline te geografske koordinate, kako bi policijski službenici mogli što bolje procijeniti prijavljenu situaciju te ju klasificirati kao važnu ili nevažnu. Ova mobilna aplikacija predstavlja dobar način za borbu protiv govora mržnje u javnom prostoru zbog toga što na inovativan način uvelike olakšava komunikaciju između policije i građana. (Senta i Lalić, 2020: 40)

## Zaključak

Internet i društvene mreže su svijetu donijele mnogo povlastica, olakšali su mnoge radnje te otvorili potpuno novu vrstu zabave i razonode. No, to nije jedino što su internet i društvene mreže pružile ljudima. Nažalost, virtualni svijet vrvi od raznih opasnosti. Riječ je o krađama, prevarama, uhođenju, kriminalu, a među svim tim opasnostima prisutan je i govor mržnje. Govor mržnje je doista rasprostranjen na internetu te možemo reći da je na vrhu ljestvice problema interneta i društvenih mreža. Današnja generacija mladih skoro pa je ovisna o internetu, točnije o društvenim mrežama. Adolescenti na raznim društvenim mrežama stvaraju svoje identitete, otvaraju se svijetu. Putem društvenih mreža upoznaju nove ljude, dopisuju se i razmjenjuju razne informacije. Naivnost mladih, njihova nedovoljna psihička, kognitivna i emotivna razvijenost dovodi ih u opasnost, a da toga nisu ni svjesni. S druge strane, isti ti mladi, iz istih razloga često postaju počinitelji govora mržnje, ne shvaćajući njegovu težinu i moguće posljedice. Posljedice govora mržnje na mladima mogu ostaviti dubok trag te razviti depresiju, anksioznost, nesigurnost, podcjenjivanje samoga sebe, smanjiti samopoštovanje te potaknuti želju za samoćom. U ekstremnijim slučajevima govor mržnje mlade može potaći na samoozljeđivanje, suicid ili ubojstvo.

Bitno je mlade osvijestiti o opasnostima interneta, educirati ih o mogućim posljedicama nasilja te o mentalnom zdravlju. Veliki problem mladih je strah ili sram od traženja pomoći roditelja, profesora, stručnih osoba i sl. S mladima bi se trebalo raditi, motivirati ih da govore o svojim problemima, osjećajima i emocijama i to im predstaviti kao nešto sigurno, bez straha da će biti kažnjeni ili ismijavani. Osim toga, treba educirati i roditelje i nastavnike/profesore te ih upoznati s problemima i opasnostima interneta. Također, potrebno ih je educirati kako da prepoznaju moguće oblike nasilja među mladima na internetu (gubitak prijatelja, povučenost, šutljivost, potištenost i sl.).

Velik doprinos u borbi protiv govora mržnje dale su i razne organizacije, ustanove i grupe koje su osnovale razne aplikacije, portale i platforme dobre prakse. To su internetska mjesta na kojima svi korisnici interneta mogu prijaviti bilo kakav oblik nasilja ili govora mržnje. Velika prednost takvih aplikacija, platformi ili portala je anonimnost koja pruža dodatnu sigurnost osobi koja prijavljuje. Iako internet olakšava život, adolescenti su najranjivija grupa korisnika

i nisu upoznati sa potencijalnim opasnostima. Potrebno je puno rada kako bi se mlade zaštitilo i kako bi im se osiguralo sigurno korištenje interneta bez nasilja.

## Sažetak

Prisutnost govora mržnje na internetu, vršnjačkog nasilja i prevelike izloženosti mladih nasilju predstavlja ozbiljan problem današnjice. U prvom dijelu rada objasnila sam pojam govora mržnje i kako zapravo izgleda provođenje vremena na internetu. U nastavku sam pojasnila koliko je internet prisutan među mladima i kolike su spolne razlike u govoru mržnje na njemu. Govor mržnje je većinom rasprostranjen na društvenim mrežama kojima se adolescenti masovno koriste. Stoga su naredna poglavlja bazirana na društvenim mrežama. Točnije, riječ je o najčešće korištenim društvenim mrežama, o reagiranju mladih na govor mržnje na društvenim mrežama te o načinima kako poboljšati zakon koji se bori protiv govora mržnje. Kako bi se što bolje shvatile određene opasnosti društvenih mreža navela sam primjere poznatijih društvenih mreža na kojima su mladi izloženi velikoj količini nasilja i govora mržnje. Nadalje, adolescenti su u najosjetljivijoj fazi svoga života kada se još uvijek razvijaju na svim područjima te govor mržnje na njih može ostaviti ozbiljne posljedice. Tako je sljedeće poglavlje bazirano isključivo na posljedicama govora mržnje među mladima na internetu. Zaključno, borba protiv govora mržnje je izuzetno bitna kao i educiranje mladih, roditelja, nastavnika, profesora itd. kako prepoznati i reagirati na govor mržnje. U radu sam navela i neke organizacije koje se bave borbom protiv govora mržnje na internetu te sam objasnila način na koji funkcioniraju.

## Abstract

Presence of hate speech on the Internet, peer violence and too much exposure of young people to violence represents a serious problem of today. In the first part of the thesis I explained the term of hate speech and how actually looks to spend time on the Internet. In continuation, I clarified how much the internet is present among young people and how much gender differences there are in hate speech on it. Hate speech is widely spread on social media which are massively used by adolescents. Therefore, the next chapters are based on social media. To

be more exact, the word is about most commonly used social media, about young people's reactions against hate speech on social media and how to change the law itself that would fight against hate speech. How certain dangers of social media would be better understood I stated some examples of more famous social media on which are young people exposed to a big amount of violence and hate speech. In continuation, adolescents are in the most vulnerable state of their life when they are still developing on all places where there is hate speech and that could cause serious consequences. So is the next chapter based exclusively on consequences of hate speech amongst young people on the Internet. In closing, fighting against hate speech is crucially important just like education of young people, parents, teachers, professors etc. how to recognize and react to hate speech. In my work I stated some organizations that fight against hate speech over the Internet and I explained how do they function.

## Literatura

- „Cyber bullying on Facebook and What to Do About It“, portal antybullyingsoftware.com, dostupno na <https://antibullyingsoftware.com/facebook-bullying/> (Zadnji pristup: 11. lipnja 2023.)
- Ivanović, A. R. i Stojanović, B. (2022.) „Percepcija mladih iz multikulturalnih regiona Srbije o govoru mržnje u elektronskim medijima i na društvenim mrežama“. U: Pavlović, Z. i Ljubičić, M. (ur.) *Zbornik radova: Govor mržnje*. Novi Sad: Institut za kriminološka i sociološka istraživanja, str. 61-77.
- Jonev Ćiraković, K. (2022.) „Govor mržnje i nasilje na internetu među decom i mladima“. U: Pavlović, Z. i Ljubičić, M. (ur.) *Zbornik radova: Govor mržnje*. Novi Sad: Institut za kriminološka i sociološka istraživanja, str. 185-198.
- Klain, E. (2003.) „Psihoanalitičko razumijevanje govora mržnje“, *Govor*, 20, 1-2, str. 191-204.
- Kolašinac, A. (2021.) „Jesmo li svjesni u šta se upuštamo kroz Tik Tok aplikaciju?“, dostupno na <https://globalanalitika.com/jesmo-li-svjesni-u-sta-se-upustamo-kroz-tik-tok-aplikaciju/> (Zadnji pristup: 10. lipnja 2023.)
- Kolašinac, A. (2020.) „Govor mržnje na Facebooku i Twitteru“, dostupno na <https://globalanalitika.com/govor-mrznje-na-facebooku-i-twitteru/> (Zadnji pristup: 11. lipnja 2023.)
- Martinjak, D., Korda, M. i Ovčar, I. (2019.) „Prevalencija i spolne razlike u iskustvu vršnjačkog nasilja u virtualnom svijetu“, *Napredak*, 160, 3-4, str. 221-240.
- Milić, M. (2020.) „Percepcija nasilja preko interneta iz perspektive učenika i nastavnika“, *Ljetopis socijalnog rada*, 27, 1, str. 113-150.
- Mijatović, I. (2021.) „*Kultura otkazivanja*“. Koprivnica: Sveučilište Sjever
- Munivrana Vajda, M. i Šurina Marton, A. (2016.) „Gdje prestaju granice slobode izražavanja, a počinje govor mržnje? Analiza hrvatskog zakonodavstva i prakse u svjetlu europskih pravnih standarda“, *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, 23, 2, str. 435-467.
- Pavlović, V., Vinogradac, M. i Sudar, D. (2019.) „Načini reagiranja i razlozi nereagiranja adolescenata u situacijama nasilja na društvenim mrežama“, *Napredak*, 160, 3-4, str. 305-317.
- Roksandić Vidlička, S. i Mamić, K. (2018.) Zloupotreba društvenih mreža u javnom poticanju na nasilje i mržnju i širenju lažnih vijesti: potreba transplantiranja Zakona o jačanju provedbe zakona na društvenim mrežama?. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, 25, 2, str. 329-357.
- Rutledge, P. B. (2021.) *Cancel culture: Accountability or Bullying?*. dostupno na <https://www.psychologytoday.com/us/blog/positively-media/202103/cancel-culture-accountability-or-bullying> (Zadnji pristup 21.6.2023.)

- Senta, C. i Lalić, S. (2020.) Dobre prakse u Hrvatskoj. *Zbirka dobrih praksi u borbi protiv govora mržnje na internetu u Sloveniji, Srbiji i Hrvatskoj: Odgovor na govor mržnje na internetu*. Zagreb: Centar za mirovne studije, 35-41.
- Simmonds, J. (2016). „Ask FM. Why is it one of the most popular platforms for bullying?“, Dostupno na <https://nwgnetwork.org/research-survey-repeat-missing-people/> (Zadnji pristup 9. lipnja 2023.)
- Šincek, D., Duvnjak, I. i Milić, M. (2017.) „Psychological Outcomes of Cyber-Violence on Victims, Perpetrators and Perpetrators/Victims“, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 53, 2, str. 98-110.
- Štavalj, M. (2014.) „Što čini popularnost videozapisa koji prikazuju nasilje među vršnjacima objavljenih na YouTube-u?“, *Socijalna politika i socijalni rad*, 2, 1, str. 8-34.
- Vejmelka, L., Strabić, N. i Jazvo, M. (2017.) „Online aktivnosti i rizična ponašanja adolescenata u virtualnom okruženju“, *Društvena istraživanja*, 26, 1, str. 59-78.
- Vilić, V. (2022.) „Vršnjačko nasilje kroz govor mržnje na društvenim mrežama“, U: Pavlović, Z. i Ljubičić, M. (ur.) *Zbornik radova: Govor mržnje*. Novi Sad: Institut za kriminološka i sociološka istraživanja, str. 169-183.