

Univerzitet u Sarajevu
Filozofski fakultet
Odsjek za psihologiju

UTJECAJ GOVORA MRŽNJE U MEDIJIMA NA ANKSIOZNOST
Završni magistarski rad

Kandidatkinja:
Hedija Begović

Mentorica:
Prof. dr. Jadranka Kolenović – Đapo

Sarajevo, 2020.

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Socijalni utjecaj	1
1.2. Moć socijalnih normi	3
1.3. Utjecaj medija.....	4
1.4. Socijalne norme i ponašanje na internetu i društvenim mrežama	6
1.5. Govor mržnje.....	8
1.6. Pravni aspekti govora mržnje u BiH.....	9
1.7. Posljedice govora mržnje	13
1.8. Govor mržnje u medijima	14
2. CILJ I PROBLEM ISTRAŽIVANJA.....	17
2.1. Problem istraživanja.....	18
2.2. Postupak istraživanja	18
3. REZULTATI I RASPRAVA	20
4. ZAKLJUČAK.....	28
5. LITERATURA.....	29

SAŽETAK

Zbog pandemije izazvane COVIDOM-19 bili smo prinuđeni odustati od primarnog cilja istraživanja. Prema tome, cilj istraživanja je modificiran, te smo u ovom radu bili isključivo fokusirani na analizu uzorka komentara na pojedine teme s izabranih portala.

Deskriptivnom analizom identificirani su najučestaliji oblici govora mržnje (nacionalna, rasna, vjerska i diskriminacija nacionalnih manjina). U analizu je bilo uključeno 438 članaka s informativnog portala klix.ba i 12923 uzorka komentara. Podaci su prikupljeni analizom arhivske građe i klasificirani prema unaprijed zadanim kriterijima – da li komentar sadrži govor mržnje (nacionalna, rasna, vjerska i diskriminacija nacionalnih manjina) ili ne. Zbog obimnosti broja članaka i komentara u analizu je bio uključen svaki treći članak koji sadrži preko sto komentara, te svaki treći komentar.

Dobiveni podaci su pokazali da od ukupnog broja analiziranih komentara 12% sadrži neki oblik govora mržnje, bilo da se radi o nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj ili diskriminaciji nacionalnih manjina. Nadalje, pokazalo se da najveći broj komentara sadrži nacionalnu mržnju u odnosu na ostale oblike govora mržnje koji su analizirani.

Internet portali i društvene mreže sve su popularniji novi mediji, a nalazi nekih istraživanja pokazuju da pojava govora mržnje na istima dovodi do anksioznosti i depresije kod čitalaca (Saha, Chandrasekharan i De Choudhury, 2019; Tynes, Williams i Thompson, 2008). Dobiveni rezultati ukazuju na problem govora mržnje u online prostoru, te ukazuju na potrebu osiguravanja zakonske regulative govora mržnje u online prostoru koja će pomoći u sprječavanju nanošenja štete ljudima.

Ključne riječi: govor mržnje, mediji, internet, posljedice, anksioznost

1. UVOD

1.1. *Socijalni utjecaj*

Socijalni utjecaj se odnosi na promjene u kognicijama, afektima i ponašanju - pod utjecajem stvarnog ili „zamišljenog“ prisustva drugih ljudi (Aronson, Wilson i Akert, 2005). Osim utjecaja ljudi, na promjene u kognicijama, afektima i ponašanju djelovanje imaju i situacijski i kulturalni kontekst. Međutim, naše ponašanje oblikovano je i drugim socijalizacijskim faktorima (između ostaloga i mediji). U današnjem digitalnom dobu istraživači sve češće postavljaju pitanje utjecaja medija, naročito društvenih mreža kao novog oblika socijalne okoline.

Socijalni utjecaj odnosi se na promjenu u prosudbama, mišljenjima i stavovima pojedinca, koja je rezultat njihove izloženosti prosudbama, mišljenjima i stavovima drugih pojedinaca. Ljudi ipak nisu u potpunosti pod utjecajem drugih i svoje okoline. Ono što obilježava ljudsku vrstu jeste sposobnost rasuđivanja tako da prema tome ljudi u mnogim situacijama razmišljaju, promišljaju i zaključuju (Aronson i sur, 2005).

Proučavanje socijalnog konformizma i toga kako osobe oblikuju svoju percepciju i ponašanja kako bi se uskladili s konsenzusom koji su izložili drugi ima dugu historiju koja datira od klasičnog Sherifovog (1935) eksperimenata grupnog pritiska koji je pokazao kako socijalni faktori utječu na vizualne prosudbe.

Teorija socijalnog utjecaja odnosi se na konformiranje svim oblicima socijalnog utjecaja. Prema istraživanju normativnog socijalnog utjecaja (Latene i sur. 1981, prema Aronsonu i sur., 2005) konformiranje zavisi od tri varijable: (1) važnosti grupe - (2) blizini - koliko nam je grupa prostorno i vremenski blizu tokom pokušaja utjecaja i (3) broja ljudi.

Često se možemo naći u situacijama kada ne znamo sve činjenice koje su nam potrebne za donošenje najtačnije procjene situacije. Prema tome, ljudi se u mnogim svakodnevnim situacijama mogu osjećati nesigurno oko toga šta misliti, uraditi ili kako se ponašati u nekoj situaciji. Jednostavno, nađu se u novoj ili nepoznatoj situaciji o

kojoj ne znaju dovoljno da bi mogli tačno i ispravno postupiti. Kada se nađu u nekoj situaciji u kojoj su prisutni drugi ljudi i trebaju izreći neku prosudbu o nekom aspektu stvarnosti, njihove glavne brige su da budu u pravu i da ostave dobar utisak. Da bi naučili šta je pravo i tačno ljudi imaju dva izvora informacija: ono što im iz fizičke realnosti donosi njihova percepcija i ono što govore drugi (Hewstone i Stroebe, 2002). Ako ljude vidimo kao izvore informacije za usmjeravanje svog ponašanja tada ćemo ih pitati šta oni misle ili gledati šta oni rade jer vjerujemo da je njihovo tumačenje nejasne situacije tačnije od našeg i da će nam to pomoći u izboru odgovarajućeg načina ponašanja. U ovim uvjetima govorimo o informacijskom socijalnom utjecaju. Glavna karakteristika informacijskog socijalnog utjecaja je da može dovesti do privatnog prihvatanja odnosno konformiranja ljudi ponašanjima drugih jer istinski vjeruju da su drugi ljudi u pravu. Međutim, preuzimanjem informacija od drugih ljudi ne znači nužno da ćemo biti upravo ili pravilno postupiti u datoj situaciji. Kada se nalazimo u nekoj zbunjujućoj situaciji moguće je da i drugi ljudi nisu ništa informiraniji i ako su drugi ljudi krivo informirani onda ćemo i mi preuzeti njihove pogreške i pogrešna tumačenja (Aronson i sur., 2005).

Prema Aronsonu i suradnicima (2005) postoji nekoliko situacija u kojima će se ljudi najvjerojatnije konformirati informacijskom socijalnom utjecaju. Prvo, kada je situacija nejasna. Za utjecaj drugih ljudi će biti najotvoreniji kada nisu sigurni šta je tačan odgovor, pravilno ponašanje ili tačna ideja. Zapravo, što su nesigurniji to će se više oslanjati na druge ljude. Drugo, kada je situacija krizna. U kriznim situacijama ljudi obično nemaju vremena razmisliti kako bi se trebali ponašati već moraju djelovati trenutno. Kako nemamo vremena razmisliti iz toga slijedi prirodna reakcija da posmatramo kako drugi ljudi reaguju i učinimo isto. Međutim, i drugi ljudi mogu biti uplašeni te njihovo ponašanje može biti iracionalno. I treće, kada su drugi ljudi stručnjaci. U nejasnim i višeznačnim situacijama što je osoba stručnija ili informiranija bit će izvor kojem će se ljudi priklanjati (što svakako ovisi od situacije u kojoj se nalazimo).

Prema tome, svi ljudi ne podliježu informacijskom socijalnom utjecaju i ne konformiraju se. Rezultati nekih istraživanja pokazuju da je moguće odoljeti netačnom i

nelegitimnom informacijskom socijalnom utjecaju. Prema Cantrilu (1940) neki ljudi se neće osloniti na druge nego će samostalno tražiti informacije. Ako se želimo svidjeti drugim ljudima ili želimo biti prihvaćeni, onda ćemo se konformirati socijalnim normama. Dakle, radit ćemo ono što rade drugi, ali ne zato što drugi predstavljaju izvor informacija, već zato što ne želimo privlačiti pažnju, biti predmet ismijavanja ili biti odbačeni. U ovom slučaju radi se o normativnom socijalnom utjecaju. Glavna karakteristika normativnog socijalnog utjecaja je što rezultira javnim prihvatanjem, a ne privatnim, odnosno rezultira konformiranjem bez nužnog vjerovanja u ono što grupa radi ili govori (Aronson, i sur., 2005).

1.2. Moć socijalnih normi

Obično se misli da se ljudi konformiraju u situacijama u kojima nema rizika kao kada je u pitanju odijevanje. Ali i kada je riječ o nekim važnijim oblicima ponašanja, kao što je nanošenje štete nekoj drugoj osobi, vidjet ćemo da i u takvim situacijama ljudi donekle popuštaju pritiscima grupe i konformiraju se. Čak i u situacijama u kojima smo sigurni koji je način ponašanja tačan postoji mogućnost da se konformiramo nekom drugom ponašanju (Aronson i sur., 2005). Asch (1951, 1956; prema Aronson i sur., 2005) je proveo nekoliko eksperimenata vizualne diskriminacije koristeći jednostavne zadatke procjene dužine linija i ispitivao je granice do kojih će se ljudi konformirati jer je vjerovao da će se ljudi i u potpuno jasnoj situaciji ponašati kao racionalni objektivni rješavaoci problema. Međutim, rezultati su se pokazali suprotno onome što je Asch očekivao. Na barem jednom zadatku konformiralo se 76% učesnika, dok 24% ispitanika se nije konformiralo niti u jednom zadatku. Provedene su i varijacije ovog istraživanja gdje su učesnici pisali odgovore na papiru umjesto govoreći naglas, kao što je to bilo u originalnom istraživanju. Iako grupa nije mogla znati odgovore učesnika ipak je došlo do određenog stepena konformizma iako je bio značajno niži u odnosu na rezultate originalne studije.

Prema teoriji socijalnog utjecaja ljudi će se u određenim uvjetima konformirati normativnim socijalnim pritiscima (Aronson i sur., 2005):

1. Kada se grupa sastoji od tri ili više osoba;

2. Kada je grupa važna;
3. Kada u grupi nemamo saveznika;
4. Kada je kultura grupe kolektivistička;
5. Kada je samopoštovanje nisko.

Rezultati istraživanja pokazuju da su ljudi skloni konformirati se deskriptivnim standardima normativnog ponašanja odnosno činjenju onoga što i većina čini i u istoj situaciji. Tako su, na primjer, Cialdini, Reno i Kallgren (1990) pokazali da se bacanje smeća na javnim mjestima može smanjiti koristeći deskriptivne socijalne norme. U jednom istraživanju, učesnici koji su se vraćali svojim automobilima na parking morali su odlučiti gdje će odložiti letak koji je bio postavljen na vjetrobranska stakla njihovog automobila. Rezultati su pokazali da će više bacati na pod kada je na parking bilo otpadaka, nego kada je parking bio čist. Također, ljudi se konformiraju socijalnim normama kada su opisane kao apel za upuštanje u određeno ponašanje. U eksperimentu u kojem su korištene normativne poruke za promicanje ponovnog korištenja peškira u hotelskim sobama, Goldstein, Cialdini i Griskevicius (2008) utvrdili su da poruka koja sadrži opisnu normu („75% gostiju ponovo koristi“) rezultira većom ponovnom upotrebom peškira nego opća poruka („pomozi u očuvanju okoliša“).

Prema činjenici da opažanje drugih ljudi i njihovih ponašanja može pojačati ponašanje posmatrača, postavljamo pitanje da li posmatranje određenih ponašanja u medijima može dovesti do istog?

1.3. Utjecaj medija

Masovni mediji predstavljaju sisteme javnog informisanja koje služe za širenje vijesti i audio-vizuelnog sadržaja u svrhu informisanja, obrazovanja i zabave širokog sloja stanovništva. Mediji imaju veliku moć utjecaja na formiranje javnoga mnijenja, stavova, ali i ponašanja pojedinca. Mandel i Johnson (2002) su pokazali da vizuelni elementi na web stranici mogu usmjeriti pažnju korisnika na određene karakteristike proizvoda tokom online kupovine. Primjerice, pozadine koje su bile plave ili s oblacima (“udobnost”) ili zelene s novčićima (“cijena”) uzrokovale su da sudionici preferiraju proizvode na temelju prethodno spomenutih atributa.

Mediji su postali glavni “odgajatelji” ljudi općenito, posebno djece i mladih. Tome je najviše doprinio razvoj tehnologije i novih medija koji su omogućili da se većina tiskanih medija proširi i na internetske portale. Mediji često imaju veliku moć i utjecaj na društvo, a time i na pojedinca (Jurčić, 2017).

Glavni cilj medija je da čovjek bude obaviješten o važnim društvenim procesima i svim relevantnim događanjima, a sadržaji koji se prenose preko medija imaju utjecaj na svaku osobu. Pozitivan utjecaj medija ogleda se u pružanju znanja i umijeća, usvajanju znanstvenog i kulturnog nasljeđa, bogatstvu moralne i socijalne dimenzije te razvoju stvaralačkih sposobnosti. Međutim, mediji vrše i negativan utjecaj na pojedince, a također često sugerišu njihovo društveno ponašanje. Taj negativan utjecaj vrši se preko prezentiranja onih sadržaja koji se odnose na nasilje, pretjerani konzumerizam, kriminal, jezičnu nekulturu, pornografiju, rodnu diskriminaciju i slično (Jurčić, 2017).

Najutjecajniji medij današnjice je Internet zbog vrhunske brzine u protoku informacija. To je komunikacijski događaj ovoga stoljeća koji je utjecao na promjenu stila života i načina komunikacije (Zgrabljic i Rotar, 2005). Moderna društva se, između ostalog, određuju i na osnovu stanja medijske scene: brojnosti i različitosti medija, stepena slobode izražavanja te dominantnog jezika koji se koristi u medijima. Prelistavanje novinske dokumentacije ili pregled arhive elektroničkih medija pokazuju stanje jednog društva, upozoravaju na glavne društvene smjerove i ideje (Đuranović, 2006). Internet omogućava korisnicima da podijele svoje misli, ideje, stavove i uvjerenja s velikim brojem drugih korisnika istovremeno. Uzimajući u obzir još jednu karakteristiku interneta - anonimnost korisnika, upotreba prava na slobodu govora putem društvenih mreža lako može dovesti do zloupotrebe tog prava kroz izražavanje misli, ideja, stavova i uvjerenja kojima se ugrožavaju prava drugih korisnika (Roksandić Vidlička i Mamić, 2018).

Mišljenja znanstvenika o tome da li mediji imaju pozitivan ili negativan utjecaj su nekonzistentna. Znanstveno proučavanje medijskih utjecaja počelo je još početkom dvadesetog stoljeća. Tokom proučavanja mijenjalo se mišljenje znanstvenika i medijskih kritičara o medijima i snazi medijskih utjecaja, kao i znanstvene metode

pomoću kojih se pokušalo odgovoriti na pitanja kako mediji utječu na korisnike, kako utječu na odrasle a posebno na djecu (Jurčić, 2017).

Istraživanje utjecaja medija je vrlo složeno jer je, kako ističu O'Sullivan, Dutton i Rayner (2003), važan faktor u istraživanju utjecaja medija je zapravo publika. Prema tome, na pojedinca ne utječe samo ono što prima od medija, već i pasivnost okoline (porodice i škola), ali i vlastita pasivnost, tj. emotivna i inteligentna nespremnost za život s medijima.

Potter (2001) u svome djelu *Media Literacy* dijeli utjecaje medija u dvije kategorije: kratkoročne i dugoročne (s obzirom na vrijeme kad se utjecaj pojavi – odmah nakon percepcije medijskih sadržaja ili dugo nakon toga). Potter prvo ističe da se iz medija uči, tako da mediji imaju posljedice i na znanje. Drugo, mediji djeluju na naše stajalište o nekome pitanju te jačaju i oblikuju naše misli. Treće, mediji djeluju na emocije pa dok gledamo, na primjer, film, možemo osjećati strah, bol, radost, tugu i slično. Četvrto, mediji potiču i fiziološke reakcije te svakako utječu na ponašanje pratilaca medija, posebno na ponašanje mlađe populacije i djece.

Uzimajući u obzir da se ljudi konformiraju pisanim socijalnim normama u formama poruka (Goldstein i sur., 2008), postavlja se pitanje da li će se konformirati socijalnim normama ili normativnom socijalnom utjecaju medija i društvenih mreža?

1.4. Socijalne norme i ponašanje na internetu i društvenim mrežama

Mediji i društvene mreže uglavnom su zasnovani na tekstu, slikama i komentarima. Iako se može smatrati da su to ograničeni neverbalni društveni znakovi i da imaju slabu psihološku vidljivost drugih ili "društvenu prisutnost", istraživanja ipak pokazuju da postoji utjecaj socijalnih normi na ponašanje na društvenim mrežama. Kako je već ranije spomenuto prema teoriji socijalnog utjecaja konformiranje zavisi od važnosti grupe ljudi, blizine i broja ljudi (Aronson i sur., 2005). Uzimajući to u obzir, može se pretpostaviti da je skup korisnika koji doprinose kolektivnom mišljenju na socijalnim medijima utjecajna grupa, dakle grupa bi bila važna osobi koja traži određene

informacije preko društvenih mreža. Grupa bi također mogla biti bliska pojedincu koji je zainteresiran za iste informacije kao i grupa, a broj ljudi u grupi je često veliki. Prema tome, ove karakteristike socijalnih medija trebale bi rezultirati visokim stepenom socijalnog utjecaja na društvenim mrežama. Li i Sakamoto (2014) proveli su istraživanja gdje su ispitali kako kolektivno mišljenje može utjecati na uočavanje istinitosti neke informacije i na vjerovatnoću razmjene zdravstvenih izjava na društvenim mrežama. Rezultati prve studije pokazali su da su prilikom ocjenjivanja istinitosti izjave ispitanici usvojili kolektivnu procjenu istinitosti. A također, druga studija je pokazala da je vjerovatnoća da će ispitanici dijeliti izjavu slijedila vjerovatnoću kolektivne razmjene. Dakle, ispitanici su slijedili kolektivno mišljenje jer to doživljavaju kao normu. Ispitanici su čak pratili i izmišljeno kolektivno mišljenje koje bi moglo biti u suprotnosti s njihovim snažnim vjerovanjima.

Istraživače je još zanimalo da li se konformiranje s preovladavajućim stavovima i ponašanjima unutar internetske grupe može inducirati povećanjem socijalne identifikacije pojedinca s grupom, čak i kada je prisutna anonimnost. Chen, Harper, Konstan i Li (2010) ispitali su da li se može doprinos internetskim zajednicama povećati ukoliko se ispitanicima daju informacije o društveno normativnim razinama doprinosa. Oni su slali korisnicima web stranice s filmovima personalizirane poruke govoreći im da je njihov doprinos gledanosti filmova ispod ili iznad prosjeka doprinosa korisnika koji su se pridružili otprilike u isto vrijeme kao i oni. Rezultati pokazuju da su u oba slučaja mjesečni doprinosi pojedinaca konvergirali prema prosjeku.

Istraživanja pokazuju da se normativni socijalni utjecaj najčešće javlja na online mrežama gdje postoji stalan osjećaj članstva u grupi (Postmes i sur., 2000). Za ovakva ponašanja teorijsko uporište pruža Tajfelova teorija socijalnog identiteta. Prema teoriji ljudi su pozitivno pristrani prema vlastitoj grupi jer na taj način potvrđuju socijalni identitet i poželjnu različitost vlastite grupe, što dovodi i do povećanja njihovog samopoštovanja. Sukumaran, Vezich, McHugh i Nass (2011) su u svojim istraživanjima pokazali da se norme mogu izvesti iz minimalnog pojma članstva kao što je prisustvovanje istoj web stranici. U istraživanju su okarakterizirali internetsko komentiranje kao temeljno društvenu aktivnost koja ipak uključuje dobar dio nejasnoća

oko socijalne situacije. Zanimalo ih je da li je individualno promišljanje prilikom online komentiranja oblikovano situacijskim normama proizašlim iz ponašanja odnosno komentara drugih ljudi, i da li je oblikovano dizajnom stranice. Rezultati prve studije pokazuju da su osobe koje su bile izložene promišljenim komentarima drugih osoba bile više promišljene u vlastitim komentarima u odnosu na osobe koje su bile izložene komentarima koju su sadržavali nizak stepen promišljenosti. A rezultati druge studije ukazuju na to da su osobe bile više promišljene u komentarima kada je stranica sadržavala normativne znakove povezane s većom promišljenosti nego s manjom. Dakle, kada osobe uoče da drugi ljudi slijede određeni standard promišljanja u istoj situaciji, taj će se standard odraziti i u njihovim vlastitim komentarima, te kada se na stranici nalaze znakovi koji evociraju određeni standard promišljenosti ljudi će svoje ponašanje preusmjeriti prema tom standardu iako nije bilo prisutnosti drugih osoba.

Osobe mogu slijediti ponašanja na društvenim mrežama i internetu te doživljavati ih kao norme iako nema stvarnog prisustva drugih ljudi. Zabrinjavajuće može biti kada osobe slijede ponašanja na društvenim mrežama i internetu koja mogu imati negativne posljedice kako za njih tako i za druge. Prema Ružić (2011) razvoj tehnologije i interneta je u mnogome olakšao život ljudi, međutim pojavile su se i neki novi oblici kriminala kao što je cyber-kriminal, cyber-krađa, cyber-nasilje i cyber-pornografija. Pored toga, internet je pun i nasilnog sadržaja, govora mržnje, vulgarnosti, grubosti i slično.

Mnoga navedena ponašanja na internetu su kažnjiva, međutim za razliku od njih širenje govora mržnje i lažnih vijesti putem društvenih mreža zbog nepostojanja ujednačene regulative često prolaze bez odgovarajućeg oblika društvenog odgovora (Roksandić Vidlička i Mamić, 2018).

1.5. Govor mržnje

Za govor mržnje ne postoji univerzalna definicija. Govor mržnje u literaturi je poznat i pod nazivom “verbalna agresija” ili “štetni govor”, a prisutan je u gotovo svim sferama života (Muheljić i Drače, 2019). Govor mržnje se još u literaturi povezuje s agresivnim ponašanjem. Pod agresivnim ponašanjem smatraju se namjerni postupci koji imaju za

cilj nanošenje štete ili uzrokovanje boli. Postupak može fizički ili verbalni, te se može uspjeti u ostvarenju cilja ili ne mora (Aronson i sur., 2005). Dakle, govor mržnje se može okarakterisati kao verbalni postupak koji ima za cilj nanošenje boli ili štete.

Definicije ove vrste su problematične iz više razloga uključujući to da je govor mržnje definisan prevladavajućim društvenim normama, kontekstom i individualnom i kolektivnom interpretacijom. To otežava dosljedno prepoznavanje govora mržnje i stvara paradoks za koji se čini da svaka osoba ima intuiciju za ono što je govor mržnje, ali rijetko je dvoje ljudi shvate isto (Bartlett, Reffin, Rumball i Williamson, 2014; prema Saleem, Dillion, Benesch i Ruths, 2017).

1.6. Pravni aspekti govora mržnje u BiH

U pravnoj teoriji i praksi ne postoji jasna linija koja razdvaja slobodu govora od govora mržnje. Često se raspravlja o pitanju da li pravo na slobodu govora označava i pravo da se uvrijedi drugi.

Jedan od dokumenata koji definira govor mržnje je Preporuka Komiteta Vijeća Evrope br. R (97)20 *o govoru mržnje* koja je usvojena 1997. godine. Termin *govor mržnje* se shvata kao svaki oblik izražavanja, koji širi, potiče, promovise ili opravdava rasnu mržnju, ksenofobiju, antisemitizam i druge oblike mržnje na temelju netolerancije, uključujući netoleranciju izraženog agresivnog nacionalizma i etnocentrizma, diskriminaciju i neprijateljstvo prema manjinama, migrantima i ljudima imigrantskog porijekla (YIHR BIH, 2017).

Evropska mreža protiv nacionalizma, rasizma, fašizma i za podršku migrantima izbjeglicama UNITED za interkulturalnu akciju je dopunila i proširila definiciju govora mržnje. Prema tome, govor mržnje je pojam koji označava govor čiji je cilj degradirati (poniziti), prestrašiti ili poticati nasilje i predrasude protiv osobe ili grupe ljudi zbog rasne pripadnosti spola, starosti, etničke ili nacionalne pripadnosti, religije, seksualne orijentacije, spolnog identiteta, invaliditeta, jezika, moralnih ili političkih stajališta, socijalno-ekonomske pripadnosti, zanimanja ili izgleda (npr. visine, težine, boje kose), mentalnih sposobnosti ili drugih sličnih razlika. Pojam obuhvata pisane i usmene te

vizualne komunikacije i uključuje masovne medije (sredstva masovnog saopćavanja), kao i neke druge forme djelovanja u javnosti, npr. na internetu (UNITED za interkulturalnu akciju, 2007; prema Jeleč, 2015).

Prema izvještaju YIHR BIH (2017) pojam „govor mržnje“ se ne nalazi u zakonima Bosne i Hercegovine niti na jednom nivou. Ovo pitanje se posmatra u kontekstu odredbi krivičnog prava kojim se zabranjuje i sankcionira izazivanje vjerske, nacionalne mržnje i rasne mržnje.

Tabela 1

Zakonski okvir zabrane govora mržnje u BiH u kontekstu odredbi krivičnog prava

<i>Propis</i>	<i>Relevantne odredbe</i>
Krivični zakon Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik Bosne i Hercegovine, 2003).	<p><i>Izazivanje nacionalne, rasne i vjerske mržnje, razdora i netrpeljivosti</i> <i>Član 145a.</i></p> <p>(1) Ko javno izaziva ili raspiruje nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju, razdor ili netrpeljivost među konstitutivnim narodima i ostalima, kao i drugima koji žive ili borave u Bosni i Hercegovini, kazniće se kaznom zatvora od tri mjeseca do tri godine.</p> <p>(2) Ko krivično djelo iz stava (1) ovog člana učini zloupotrebom svog položaja ili ovlaštenja, kazniće se kaznom zatvora od jedne do deset godina</p>
Krivični zakon Federacije Bosne i Hercegovine (Službene novine Federacije BiH, 2003).	<p><i>Izazivanje narodnosne, rasne i vjerske mržnje, razdora ili netrpeljivosti</i> <i>Član 163</i></p> <p>(1) Ko javno izaziva ili raspaljuje narodnosnu, rasnu ili vjersku mržnju, razdor ili netrpeljivost među konstitutivnim narodima i ostalima koji žive u Federaciji, kaznit će se kaznom zatvora od tri mjeseca do tri godine.</p> <p>(2) Ko krivično djelo iz stava 1. ovog člana učini prisilom, zlostavljanjem, ugrožavanjem sigurnosti, izlaganjem poruzi narodnosnih, etničkih ili vjerskih simbola, oštećenjem tuđih stvari, skrnavljenjem spomenika, spomen-obilježja ili grobova, učinitelj će se kazniti kaznom zatvora od jedne do osam godina.</p> <p>(3) Ko krivično djelo iz stava (1) ovog člana počini zloupotrebom svoga položaja ili ovlaštenja kaznit će se kaznom zatvora od jedne do deset godina.</p> <p>(4) Ko krivično djelo iz stava 2. ovog člana učini zloupotrebom položaja ili ovlasti, ili ako je zbog tog djela došlo do nereda, nasilja ili drugih teških posljedica za zajednički život konstitutivnih naroda i ostalih koji žive u Federaciji, kaznit će kaznom zatvora od jedne do deset godina.</p> <p>(5) Ko krivično djelo iz stava (1) ovog člana učini javnim poricanjem ili opravdanjem genocida, zločina protiv čovječnosti ili počinjenih ratnih zločina utvrđenih pravosnažnom odlukom Međunarodnog suda pravde, Međunarodnog krivičnog suda za bivšu Jugoslaviju ili domaćeg suda kaznit će se kaznom zatvora od tri mjeseca do tri godine.</p> <p><i>Neovlašćeno posjedovanje ili ugrožavanje javnog reda putem radio ili televizijske stanice</i> <i>Član 363.</i></p> <p>(1) Ko protivno propisima o sustavu veza posjeduje radio ili televizijsku</p>

	<p>stanicu ili radio i televizijsku stanicu koristi bez propisanog odobrenja, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do jedne godine.</p> <p>(2) Ko grubo kršeći standarde profesionalnog ponašanja medija i novinara, koristi huškački ili govor mržnje ili govor koji očito poziva ili potiče na nasilje, narodnosne ili etničke sukobe i time dovede do ugrožavanja javnog reda ili mira, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do tri godine.</p>
<p>Krivični zakon Republike Srpske (Službeni glasnik RS, 2010).</p>	<p><i>Izazivanje nacionalne, rasne i vjerske mržnje i netrpeljivosti</i> <i>Član 294a.</i></p> <p>(1) Ko izaziva ili raspaljuje nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju, razdor ili netrpeljivost ili širi ideje o superiornosti jedne rase ili naroda nad drugim, kazni će se novčanom kaznom ili zatvorom do dvije godine.</p> <p>(2) Ako je djelo iz stava 1. ovog člana učinjeno prinudom, zlostavljanjem, ugrožavanjem sigurnosti, izlaganjem poruzi nacionalnih, etničkih ili vjerskih simbola, oštećenjem tuđih stvari, sknavljenjem spomenika, spomen-obilježja ili grobova, učinilac će se kazniti zatvorom od šest mjeseci do pet godina.</p> <p>(3) Ako je usljed djela iz st. 1. i 2. ovog člana došlo do nereda, nasilja ili drugih teških posljedica za zajednički život naroda i ostalih koji žive u Republici Srpskoj, kazni će se zatvorom od jedne do osam godina.</p> <p>(4) Materijal i predmeti koji nose poruke iz stava 1. ovog člana, kao i sredstva za njihovu izradu, razmnožavanje ili rasturanje oduzeće se.”</p>
<p>Krivični zakon Brčko Distrikra Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik Brčko distrikta BiH, 2020).</p>	<p><i>Osnovni pojmovi</i> <i>Član 2.</i></p> <p>(42) Mržnja predstavlja pobudu za izvršenje krivičnog djela, propisanog ovim zakonom, koja je u cjelini ili djelimično zasnovana na razlikama po osnovu stvarnog ili pretpostavljenog etničkog ili nacionalnog porijekla, jezika ili pisma, vjerskih uvjerenja, rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, političkog ili drugog uvjerenja, socijalnog porijekla, društvenog položaja, dobi, zdravstvenog statusa ili drugih osobina, ili zbog dovođenja u vezu sa licima koja imaju neku od navedenih različitih osobina.</p> <p><i>Opća pravila za odmjeravanje kazne</i> <i>Član 49.</i></p> <p>(2) Okolnost koja je obilježje krivičnog djela ne može se uzeti u obzir i kao otežavajuća okolnost, odnosno olakšavajuća okolnost, izuzev ako prelazi mjeru koja je potrebna za postojanje krivičnog djela ili određenog oblika krivičnog djela ili ako postoje dvije ili više ovakvih okolnosti, a samo jedna je dovoljna za postojanje težeg, odnosno lakšeg oblika krivičnog djela. U slučajevima kad je krivično djelo izvršeno iz mržnje kako je propisano u članu 2 stavu 42 ovog zakona sud će to uzeti u obzir kao otežavajuću okolnost i odmjeriti veću kaznu osim ako Zakon ne propisuje teže kažnjavanje za kvalifikovani oblik krivičnog djela.</p> <p><i>Izazivanje nacionalne, rasne i vjerske mržnje, razdora ili netrpeljivosti</i> <i>Član 160</i></p> <p>(1) Ko izaziva ili raspaljuje nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju, razdor ili netrpeljivost među konstitutivnim narodima i ostalima koji žive u Brčko distriktu, kaznit će se kaznom zatvora od jedne do pet godina.</p> <p>(2) Ko krivično djelo iz stava 1 ovoga člana učini prinudom, zlostavljanjem, ugrožavanjem sigurnosti, izlaganjem poruzi nacionalnih, etničkih ili vjerskih simbola, oštećenjem tuđih stvari, sknavljenjem spomenika, spomen-obilježja ili grobova, kaznit će se kaznom zatvora od jedne do osam godina.</p>

(3) Kaznom iz stava 2 ovoga člana kaznit će se ko krivično djelo iz stava 1 ovoga člana učini zloupotrebom položaja ili ovlaštenja, ili ako je zbog tog djela došlo do nereda, nasilja ili drugih teških posljedica za zajednički život konstitutivnih naroda i ostalih koji žive u Brčko distriktu, kaznit će kaznom zatvora od jedne do deset godina.

(4) Materijali i predmeti koji nose poruke iz stava 1 ovog člana kao i sredstva za njihovu izradu, umnožavanje ili rasturanje oduzet će se.

Neovlašteno posjedovanje ili ugrožavanje javnoga reda putem radio ili televizijske stanice

Član 357

(1) Ko protivno propisima o sistemu veza posjeduje radio ili televizijsku stanicu ili radio i televizijsku stanicu koristi bez propisanoga odobrenja, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do jedne godine.

(2) Ko grubo kršeći standarde profesionalnoga ponašanja medija i novinara, koristi huškački ili govor mržnje ili govor koji očito poziva ili potiče na nasilje, narodne ili etničke sukobe i time dovede do ugrožavanja javnoga reda ili mira, kaznit će se novčanom kaznom ili kaznom zatvora do tri godine.

Osim u krivičnom zakonodavstvu, sličan primjer definisanja govora mržnje prepoznat je u Kodeksu o audiovizualnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija koji je u novembru 2011. godine donijela Regulatorna agencija za komunikacije u Bosni i Hercegovini. Član 4. Kodeksa tretira pojam govora mržnje: „(1) Audiovizualne medijske usluge i medijske usluge radija neće ponižavati, zastrašivati ili poticati na nasilje ili diskriminaciju protiv osobe ili skupine na temelju spola, rase, etničke pripadnosti, nacionalnosti, vjere ili uvjerenja, invalidnosti, posebnih potreba, dobi, seksualne orijentacije, društvenog podrijetla ili na temelju bilo koje druge okolnosti koja ima za svrhu ili posljedicu da bilo kojoj osobi onemogući ili ugrožava priznavanje, uživanje ili ostvarivanje na temelju ravnopravnosti, njegovih prava i sloboda. (2) Audiovizualne medijske usluge i medijske usluge radija neće stvarati jasan i neposredan rizik od poticanja etničke ili vjerske mržnje u Bosni i Hercegovini, ili koji od strane publike može biti protumačen kao poticanje na nasilje, nered i nemire, ili koji bi mogao izazvati ili poticati krivična djela. (3) Izuzetak od stavaka (1) i (2) ovog članka su audiovizualne medijske usluge i medijske usluge radija koje su dio znanstvenog, autorskog ili dokumentarnog rada i/ili predstavljaju dio objektivnog novinarskog izvješćivanja i objavljeni su bez namjere da se potiču radnje navedene u staccima (1) i (2) ovog članka, odnosno s namjerom da se kritički ukaže na takve radnje“ (Jeleč, 2015, 12. str.).

1.7. Posljedice govora mržnje

Smolla (1990) je moguće posljedice govora mržnje podijelio u tri kategorije. Prva kategorija obuhvatala je posljedice fizičke prirode, odnosno štetu koja se direktno nanosi čovjeku ili materijalnom vlasništvu. Druga kategorija se odnosi na posljedice koje se tiču odnosa u društvu. Treća kategorija obuhvata reaktivnu štetu koja je nastala kao emocionalna i intelektualna reakcija na sadržaj govora.

Viktimološka i literatura iz kliničke psihologije smatra da govor mržnje može biti stresan i traumatičan događaj, ali manje snažan u odnosu na kriminalno djelo i fizičko nasilje. Govor mržnje može nanijeti štetu onome/onima kojima je upućen i užoj ili široj zajednici koju čine pripadnici različitih grupa. Govor mržnje može imati kratkoročne i dugoročne efekte. S obzirom na kratkoročni ili neposredni utjecaj govora mržnje, oni koji su mu izloženi obično reaguju negativno, doživljavajući emocionalna stanja koja uključuju neku kombinaciju sljedećeg: sramota, poniženje, zastrašivanje, izolacija, frustracija, ljutnja, strah, nemoć, boli i anksioznost (Delgado, 1982; Ehrlich, 1990; Weiner, 1992, prema Leets i Giles, 1997). Dugoročne posljedice uključuju elemente kao što su depresija, nesanica, noćne more, povlačenje, gubitak samopouzdanja, gubitak samopoštovanja, post-traumatični stresni poremećaj, psihoza i hipertenzija (Delgado, 1982; Matsuda, 1989; Smolla, 1990; prema Leets i Giles, 1997).

Matsuda (1989) je ispitivao efekte izlaganja rasističkim komentarima gdje se pokazalo da negativni utjecaji takvih komentara stvarni i neposredni za žrtve. Osobe su doživjele fiziološke simptome i emocionalni stres koji se ogledao u bolu u crijevima, brzom pulsu i otežanom disanju. Također javljale su se i noćne more, posttraumatski stresni poremećaj, hipertenzija, psihoza i samoubistvo.

Bard i Sangrey (1986) su predložili model suočavanja s govorom mržnje koji je jedan od najčešće korištenih u literaturi - Model reakcije na krize. Prema modelu posljedice traumatskih događaja mogu se javiti u tri domene: emocionalna, kognitivna i ponašajna. Nadalje, reakcije i suočavanje s traumatskim događajima mogu se pratiti kroz tri vremenske faze: dezorganizacija, užasavanje i reorganizacija. Ovaj proces suočavanja određen je i prethodnim iskustvima koje je osoba imala. Leets (2002) je provela

istraživanje o tome kako ljudi doživljavaju govor mržnje. U istraživanju su učestvovali Jevreji i homoseksualci te su korištene anti-semitske i anti-homoseksualne izjave. Od ispitanika je traženo da procjene kratkoročne i dugoročne posljedice izjava. Rezultati su pokazali da su kratkoročni efekti bili 69% emocionalni a u značajno manjoj mjeri ponašajni (5%). Dugoročne posljedice najviše su se ogledale u promjeni u stavovima (43%) a zatim u ponašajnoj razini (12%). Iako su ispitane reakcije dvije različite skupine identiteta, a s obzirom na to da su procesi grupnog identiteta univerzalni i ne zavise od ispitivane grupe, dobiveni rezultati se mogu generalizirati i na druge grupne identitete.

1.8. Govor mržnje u medijima

Internetski prostor i mediji često se iskorištavaju i zloupotrebljavaju za širenje sadržaja koji mogu biti ponižavajući, nasilni ili na neki drugi način štetni za ljude. Jedan od takvih sadržaja je i govor mržnje koji je često neuhvatljiv i koji se može pojavljivati u komentarima, na web stranicama i vijestima, razgovorima pa i u igricama. Internetski prostor i mediji su prepuni govora mržnje - sadržaja koji izražava mržnju prema osobi ili grupi ljudi. Takav sadržaj može uplašiti, zastrašiti ili utišati korisnike platforme, a neki od njih mogu potaknuti druge korisnike na nasilje. Rezultati istraživanja pokazali su da korisnici društvenih mreža percipiraju veću izloženost govoru mržnje od nekorisnika, te su također prijavljivali veći nivo govora mržnje na društvenim medijima u odnosu na komunikaciju licem u lice (Barnidge, Kim, Sherrill, Luknar i Zhang, 2019), što nam govori da su takvi prostori najviše podložni za širenje govora mržnje.

Problem govora mržnje evidentan je i u bosanskohercegovačkom društvu uzimajući u obzir svakodnevno medijsko propagiranje netrpeljivosti u državi opterećenoj ratnim sukobima i koja je i dalje duboko podijeljena po etničkim grupama. Većina govora mržnje u BiH, između ostalog, je zasnovana na nacionalizmu. Slika ovakvog društvenog stanja se odražava i u online prostoru, budući da ne postoji niti jedan poseban zakon koji bi regulisao i kažnjavao govor mržnje, a postojeća zakonska rješenja u krivičnim zakonima nisu adekvatna. Inicijativa mladih za ljudska prava YIHR BIH je kroz projekat *Prepoznaj govor mržnje* (2017) radila na obučavanju mladih ljudi iz sedam zajednica na identificiranju govora mržnje na portalima i medijima, s ciljem da

se posebno obrati pažnja na uvrede i omalovažavanja koja su usmjerena prema pojedinim grupama i/ili pojedincima. Istraživali su govor mržnje na 14 web portala s područja sedam bosanskohercegovačkih gradova. U periodu od marta do juna 2017. godine je bilo zabilježeno 25 slučaja govora mržnje koji su se pred pravosudnom institucijom osumnjičenom/optuženom stavljali na teret počinjenje krivičnog djela iz člana 163. KZ FBiH (izazivanje narodnosne, rasne, vjerske mržnje, razdora ili neprijateljstva).

Jedno od pitanja koje se može postaviti je koliko slučajeva govora mržnje ostane ne prijavljeno ili nevidljivo, te koliko takvi slučajevi ostaju dugo na online platformama ili kakve sve posljedice nose za sobom?

Platforme se pretežno oslanjaju na korisnike koji prijavljuju neprimjeren sadržaj, pa zbog toga često takav sadržaj ostaje nevidljiv. Ovo zahtijeva od osoblja platforme stalno praćenje i preispitivanje sadržaja, a neka precizna i automatizirana metoda mogla bi biti korisna kao korak za smanjenje utjecaja govora mržnje (Saleem i sur., 2017).

Istraživanja posljedica govora mržnje pokazuju da govor mržnje u medijima može također uzrokovati negativne posljedice, iako se ne radi o stvarnom prisustvu drugih ljudi. Garban, Iribarren i Noriega (2012) proveli su studiju u kojoj su istražili karakteristike i utjecaj govora mržnje koji se emituje u komercijalnim radio emisijama. U istraživanju je učestvovalo 13 ispitanika (6 Latinoamerikanaca i 7 bijelaca) od kojih je traženo da slušaju radio emisije u kojima je bio prisutan govor mržnje prikazan kroz različite oblike rasističkih uvreda usmjerenih protiv Latinoamerikanaca. Ispitanici su prije i poslije slušanja radio emisije ispunjavali skalu anksioznosti te im je mjerena i razina kortizola u pljuvački. Rezultati su pokazali da je izlaganje govoru mržnje dovelo do većih rezultata na skali anksioznosti te veće razine kortizola. Također povezanost između mjera pokazala se značajnom odnosno što je rezultat na skali anksioznosti bio veći bila je veća i razina kortizola. Važan nalaz ove studije je i taj da fiziološke promjene izazvane govorom mržnje mogu jednako iskusiti manjinske grupe protiv kojih je govor mržnje usmjeren, kako i grupe ljudi do kojih takav govor dolazi.

Mnogi autori ističu da se rasizam, u bilo kojem obliku, treba razmatrati kao jedinstven stresor koji sam ili u kombinaciji s nekim drugim stresorima, primjerice nizak socio-ekonomski status, negativno utječe na neuroendokrini i autonomni sistem te tako utječe i na psihološku homeostazu organizma (Muheljić i Drače, 2019). Fang i Myers (2001) su pronašli porast krvnog pritiska nakon izlaganja rasističkim stimulusima. Ispitali su efekte rasističkih stresora i hostilnosti na kardiovaskularnu reaktivnost kod crnaca i bijelaca. Ispitanici su gledali isječke filmova od koji su neki bili neutralni, neki hostilni ali ne rasistički, a neki rasistički. Rezultati su pokazali da je došlo do značajnog porasta dijastoličkog krvnog pritiska kod ispitanika koji su gledali hostilne i rasističke filmove u odnosu na one koji su gledali neutralne.

Osim što govor mržnje može uzrokovati negativne posljedice na fiziološko funkcioniranje ljudi, istraživanja pokazuju da može imati utjecaja i na ponašajnoj domeni. Kako je zabilježeno širenje sve većeg broja govora mržnje putem komentara postoji mogućnost da takvi komentari mogu narušiti socijalnu koheziju i rezultirati manjim prosocijalnim ponašanjem građana. Weber, Koehler, Ziegele i Schemer (2019) su ispitali da li će mržnja ili čak negativnost građana u korisničkim komentarima inhibirati stvarno prosocijalno ponašanje kroz eksplicitne i implicitne stavove ispitanika. U istraživanju je učestvovalo 235 ispitanika koji su putem interneta čitali komentare o izbjeglicama od kojih su neki bili neutralni, neki su sadržavali negativne stavove, a neki su sadržavali mržnju. Ispitanici su dobili po pet eura koje su mogli donirati za organizaciju za pomoć izbjeglicama ili zadržati za sebe. Rezultati su pokazali da su ispitanici suočeni s negativnim komentarima ili komentarima koji sadrže mržnju donirali manje novca. Učinci su bili ipak različiti jer je postojala medijatorska varijabla, tako da su negativni komentari korisnika značajno utjecali na eksplicitne stavove ispitanika, dok su komentari koji sadrže mržnju utjecali na negativne implicitne stavove prema izbjeglicama. Ovi učinci negativnih građanskih komentara i komentara koji sadrže mržnju dovode do zaključka da komentari korisnika mogu zaista značajno utjecati na društvo. Rezultati pokazuju da i sami negativni komentari građana utječu na prosocijalno ponašanje, što može biti i više zabrinjavajuće jer se takvi komentari ne spadaju u govor mržnje te se ne prijavljuju i ne brišu s raznih stranica i portala a svakako mogu narušiti socijalnu koheziju i međugrupnu solidarnost.

Kako je studija Garban i sur. (2012) pokazala da slušanje radio emisija u kojima je bio prisutan govor mržnje dovodi do fizioloških promjena (povećana razina kortizola i veći rezultati na skali anksioznosti) koje mogu jednako iskusiti manjinske grupe protiv kojih je govor mržnje usmjeren, kako i grupe ljudi do kojih takav govor dolazi, zanimljivo bi bilo ispitati da li će doći do istih ili različitih rezultata kod ljudi koji čitaju web portale i vijesti te komentare koji sadrže govor mržnje.

Govor mržnje u medijima dovodi do različitih posljedica na psihofizičko zdravlje ljudi, iako se ne radi o stvarnom prisustvu ljudi. Ovo može biti naročito opasno zbog toga što su prema istraživanju Barnidge i sur., (2019) ispitanici prijavljivali veći nivo govora mržnje na društvenim medijima u odnosu na komunikaciju licem u lice. Prema tome, zanimljivo je bilo ispitati prisutnost govora mržnje u medijima u bosanskohercegovačkom društvu.

2. CILJ I PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Bosna i Hercegovina i nakon završetka ratnog perioda predstavlja pogodno tlo za širenje zločina iz mržnje, posebno onog koji se temelji na vjerskoj, nacionalnoj, etničkoj i rodnoj osnovi, a cjelokupnu situaciju dodatno pogoršava činjenica da je legislativa u Bosni i Hercegovini nedovoljno prilagođena te zločini iz mržnje i govor mržnje često prolaze nekažnjeno (Ivandić Ninković i Puljić, 2014).

Kako je većina govora mržnje u BiH zasnovana na nacionalizmu, slika takvog društva se oslikava i u medijskom prostoru. Inicijativa mladih za ljudska prava YIHR BIH (2017) je kroz projekat *Prepoznaj govor mržnje* radila na prepoznavanju govora mržnje u komentarima na bosanskohercegovačkim portalima i medijima. Rezultati su pokazali da je ukupan broj zabilježenih slučajeva govora mržnje u periodu praćenja 14 bosanskohercegovačkih portala od marta do juna 2017. godine iznosio 25 slučajeva govora mržnje. Važnost identificiranja govora mržnje u online prostoru ogleđa se u tome što govor mržnje može dugo ostati na mrežama u različitim formatima i to na više platformi, koje se mogu neprestano povezivati, jer što sadržaj duže ostane dostupan, to više štete može nanijeti žrtvama i osnažiti počinitelje (Gagliardone, Gal, Alves i

Martinez, 2015). Anonimnost, koju online prostor dopušta, također može lako ubrzati širenje govora mržnje i destruktivno ponašanje (Citron i Norton, 2011).

Prema tome, cilj ovog istraživanja jeste provjeriti da li postoji veća zastupljenost govora mržnje u komentarima na informativnim portalima, definiranog kao oblik izražavanja nacionalne mržnje, u odnosu na zastupljenost drugih oblika govora mržnje, definiranih kao rasna, vjerska i diskriminacija nacionalnih manjina.

2.1. Problem istraživanja

Prema YIHR BIH (2017) za neke slučajeve govora mržnje na informativnim portalima je podnesena optužnica, dok je s druge strane veliki broj slučajeva govora mržnje ostao neprijavljen. Zbog pandemije COVID-19 nismo bili u mogućnosti da ispitamo kakav utjecaj govor mržnje u medijima ima na ciljnu populaciju, pa smo na osnovu prethodno definisanog cilja postavili sljedeći problem:

- Ispitati zastupljenost različitih oblika govora mržnje definiranih kao oblik izražavanja nacionalne mržnje, rasne mržnje, vjerske mržnje i diskriminacije nacionalnih manjina u komentarima na informativnom portalu klix.ba.

2.2. Postupak istraživanja

Zbog administrativne podjele Bosne i Hercegovine na dva entiteta – Federaciju Bosnu i Hercegovinu (FBiH) i Republiku Srpsku (RS), prvobitni plan bio je ispitati zastupljenost govora mržnje na bosanskohercegovačkim informativnim portalima klix.ba i BN portal koji predstavljaju najposjećenije informativne portale u oba entiteta. Prema Alexa Internet, Inc. koja prikuplja komercijalne podatke o web prometu, najposjećeniji informativni portal u FBiH je klix.ba, dok je BN portal najposjećeniji informativni portal u RS-u prema članku objavljenom na istom. Međutim, kako BN portal ne dozvoljava pregled članaka objavljenih u ranijem periodu, zbog toga ovaj portal nismo mogli uzeti za analizu.

Podaci su prikupljeni analizom arhivske građe. Za analizu je, zbog obimnosti objavljenih članaka, bio uzet svaki treći članak objavljen na portalu klix.ba koji je imao najmanje sto komentara i koji je bio objavljen u periodu od 01.7.2019. godine do 31.12.2019. godine. Prema unaprijed zadanim kriterijima za identifikaciju govora mržnje analiziran je svaki treći komentar u svakom trećem članku (koji sadrži najmanje sto komentara). Procjenjivač je čitao svaki treći komentar i na temelju kriterija za identifikaciju govora mržnje odlučivao je da li komentar sadrži govor mržnje. Bilježene su frekvencije komentara koji sadrže ili ne sadrže govor mržnje.

Kriteriji za određivanje i identificiranje govora mržnje su bili sljedeći:

Nacionalna mržnja

- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema tri konstitutivna naroda u BiH: Bošnjaci, Srbi i Hrvati i prema stanovnicima dva entiteta BiH – Federacija Bosna i Hercegovina (FBiH) i Republika Srpska (RS).
- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema osobama različitih političkih pripadnosti u BiH - SDA, SNSD, DF (nacionalnost kao članstvo politički određenoj koncepciji državljanstva).

Rasna mržnja

- Poricanje, znatno umanjivanje, odobravanje ili opravdavanje djela genocida ili zločina protiv čovječnosti.
- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema boji kože ljudi: bijela (kavkaska) rasa, Crna (negroidna) rasa, Žuta (mongoloidna) rasa.

Vjerska mržnja

- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema pripadnicima različitih religija (Muslimani, Katolici, Pravoslavci, Jevreji i dr.).

Diskriminacija nacionalnih manjina

- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema pripadnicima nacionalnih manjina: Albanci, Crnogorci, Makedonci, Romi, Slovenci, Turci i drugi.

- Iskazivanje mržnje, neprijateljstva i nasilja prema migrantima i ljudima imigrantskog porijekla.

3. REZULTATI I RASPRAVA

Internet portali i društvene mreže sve su popularniji novi mediji. Međutim, upravo na tim stranicama često dolazi do razmjene teških riječi, pa čak i govora mržnje. Provedeno je istraživanje kojim se nastojalo ispitati zastupljenost komentara na informativnom portalu klix.ba, te da li će broj komentara koji sadrže govor mržnje biti značajno veći od komentara koji sadrže rasnu i vjersku mržnju te diskriminaciju nacionalnih manjina.

Dobiveni podaci u istraživanju su obrađeni u IBM SPSS Statistics, verzija 20. Varijable korištene u istraživanju su kategorijalne i izražene na nominalnoj skali, te su zbog toga za opis podataka korištene deskriptivne metode. Prema tome, varijable su pogodne za korištenje neparametrijskih testova.

Ukupan broj analiziranih članaka iznosio je 438. Prvenstveno je bila planirana analiza članaka s portala klix.ba iz kategorije „Najnovije“ koja sadrži članke iz različitih rubrika. Prilikom planiranja izrade ovog rada u rubrici „Najnovije“ bili su dostupni članci iz ranijeg perioda, međutim kada se trebalo započeti s analizom komentara članci iz ranijeg perioda više nisu bili dostupni u toj kategoriji na stranici portala. Prema tome, od svih ponuđenih rubrika s portala klix.ba jedino je smisljeno bilo analizirati članke iz rubrike „BIH“, te su uzeti za analizu.

Prema Meza, Vincze i Mogos (2019) od ukupno 1,8 miliona analiziranih komentara na 106 javnih Facebook stranica na rumunskom i mađarskom jeziku, pokazalo se da su u obje zemlje najistaknutije mete govora mržnje povezane s trenutnim događajima na političkoj i medijskoj agendi. Vodeći se ovim istraživanjem ispitali smo u kojim člancima su najviše zastupljeni različiti oblici govora mržnje, odnosno koje teme članaka izazivaju koji oblik govora mržnje, a rezultati su predstavljeni u *tabeli 3.1*. Zbog obimnosti analiziranih članaka izdvojeno je po pet članaka za svaki oblik govora mržnje.

Tabela 3.1.

Članci u kojima su najviše zastupljeni različiti oblici govora mržnje

	Zastupljenost govora mržnje u komentarima				Ukupno
	Nac. mržnja	Rasna mržnja	Vjerska mržnja	Dis. nac. manjina	
sta-se-desava-u-beogradu-igraci-zvezde-slavili-pobjedu-na-oklopnom-vozilu	17*	0	0	1	18
grabar-kitarovic-doslo-je-vrijeme-da-razmislimo-o-odnosima-hrvatske-i-bih	17*	0	1	1	19
pocelo-emitiranje-programa-televizije-herceg-bosne	15*	1	0	0	16
radnici-aluminija-pred-zgradom-vlade-fbih-u-sarajevu-ovo-je-nas-posljednji-vapaj	13*	0	0	0	13
skandal-u-srebrenici-postavljena-ploca-svirepo-stradalim-od-muslimanskih-zlocinaca	13*	1*	2	0	16
sramotna-poruka-srbijansko-ministarstvo-promovisalo-knjigu-koja-negira-tuzlansku-kapiju	9	2*	0	0	11
novi-direktor-toplana-sarajevo-enver-zornic-mogao-bi-bitismijenjen-je-je-osudjen-za-ratni-zlocin	3	1*	2	0	6
otkinuta-ploca-pored-skulpture-nermine-dodji-u-sarajevu	1	1*	0	0	2
poruka-sda-srbiji-niste-nikakvogarant-dejtona-potpisom-ste-priznali-ucesce-u-ratu-u-bih	11	1*	0	0	12
grupa-trebinjaca-protestovala-na-granici-bih-sa-crnom-gorom-zbog-usvojenog-zakona	4	0	4*	0	8
srdjan-puhalo-jedini-ucesnik-obadanasnja-skupa-u-sarajevu	2	0	3*	0	5
dzaferovic-vucic-bi-trebaosuditi-dodikove-postupke-kojebih-i-region-vode-u-destabilizaciju	2	0	3*	0	5
radnici-aluminija-krenuli-u-sarajevo-na-proteste-okupitcese-ispred-zgrade-vlade-fbih	2	0	3*	1	6
zaferovic-u-buzimu-peti-korpusje-braneci-bih-pomogao-i-odbrani-hrvatske	10	0	3*	0	13
drama-na-aerodromu-u-sarajevu-erdoganovo-osiguranje-se-sukobilo-s-granicnom-policijom-bih	7	0	0	16*	23
vozac-autobusa-premjestio	3	0	0	15*	18

migrante-na-straznja-sjedista-iz-tuzlanske-kompanije-najavili-disciplinski-postupak					
kamp-vucjak-je-odraz-nemoci-drzave-bih-manjka-podrske-eu-i-beznadja-migranata	1	0	0	9*	10
komsic-odgovorio-plenkovicu-povucite-policiju-iz-bih-pa-da-razgovaramo	7	0	2	8*	17
migrant-iz-pakistana-u-bihacu-pokrenuo-biznis-zaposlio-jednu-radnicu	2	0	0	4*	6

Iz *tabele 3.1.* se može vidjeti da su komentari koji sadrže određeni oblik govora mržnje najfrekventniji u onim člancima čiji naslovi sadrže mete govora mržnje. Primjetno je da je većina ovih članaka povezana s političkim dešavanjima, što nas vraća na bosanskohercegovački kontekst u kojem još uvijek nisu riješena pitanja vezana za protekla ratna dešavanja i animozitet koji i dalje vlada u bosanskohercegovačkom društvu među pripadnicima različitih etničkih skupina (Muheljić i Drače, 2019). Prema tome, reakcije na ovakve naslove su burne i dolazi do ispoljavanja nacionalne, rasne i vjerske mržnje, te diskriminacije nacionalnih manjina. Shodno tome, slijedi nekoliko primjera komentara koji sadrže govor mržnje.

Primjer nacionalne mržnje

U članku pod naslovom „Šta se dešava u Beogradu: Igrači Zvezde slavili pobjedu na oklopnom vozilu“ evidentiran su neki od sljedećih komentara:

„Seljačine, od ovih jadnih srba su počinjale sve nesreće na Balkanu i u Evropi.“

„Dešava se da su hrvati i srbi bolesni genocidni narod.“

„Bošnja također nije primjetio mali detalj. Tenk je "uperen" na BiH a ne na Hrvatsku. I inače Bošnja slabo konta dok mu kuću ne zapale.“

Može se primijetiti da navedeni komentari sadrže nacionalnu mržnju koja se očituje u iskazivanju mržnje i neprijateljstva prema tri konstitutivna naroda u BiH - Bošnjaci, Srbi i Hrvati (što možemo prepoznati u prethodno utvrđenim kriterijima za identifikaciju govora mržnje).

Primjer rasne mržnje

U članku „Poruka SDA Srbiji: Niste nikakav garant Dejtona, potpisom ste priznali učešće u ratu u BiH " evidentiran je sljedeći komentar:

„Zar nije sud na vašu tužbu utvrdio da Srbija nije učestvovala u ikakvom ratu u BiH? Ili je Bake malo zaboravio na to? Super mu je taj spin generalno. Hahahaha“

U navedenom komentaru može se primijetiti da se radi o poricanju ili umanjivanju djela genocida, što se ponovo odnosi na temu članka.

Primjer vjerske mržnje

U članku „Grupa Trebinjaca protestovala na granici BiH sa Crnom Gorom zbog usvojenog zakona“ evidentiran je sljedeći članak:

„Pravoslavci opet prave probleme. Nema više JNA i Srboslavije, he he. Bijesna vlahadija“

U navedenom komentaru može se prepoznati iskazivanje mržnje i neprijateljstva prema pripadnicima Pravoslavne vjeroispovijesti. U članku se između ostalog govori da su okupljeni na ovaj način željeli dati podršku vjernicima i svećenicima Srpske pravoslavne crkve u Crnoj Gori, što nam ponovo govori da članak sadrži mete govora mržnje.

Primjer diskriminacije nacionalnih manjina

U članku „Vozač autobusa premjestio migrante na stražnja sjedišta, iz tuzlanske kompanije najavili disciplinski postupak“ evidentirani su neki od sljedećih komentara:

„Kapa dole za vozača jer to je bagra“

„Svaka čast vozaču! Potpuno podržavam. Svi ovi što kukaju preko interneta neka vozaju migrante u svojim autima. To su osobe koje su ilegalno ušle u državu, kriminalci bez dokumenata i ne odgovaraju ni za kakve prekršaje koje počine.“

I u ovim primjerima evidentno je iskazivanje mržnje i neprijateljstva prema migrantima koji predstavljaju nacionalnu manjinu, te sadržavanje mete govora mržnje u naslovu članka.

Iz navedenih primjera može se zaključiti da su najistaknutije mete govora mržnje povezane s trenutnim događajima i naslovima članaka informativnog portala, što ide u prilog istraživanju Meza i sur. (2019). Oslikavanje tematike članka u komentarima koji sadrže govor mržnje može se objasniti normativnim socijalnim utjecajem, o kojem smo prethodno govorili. Možemo pretpostaviti da je portal klix.ba utjecajan portal, obzirom da je najčitaniji informativni portal u FBiH, koji doprinosi kolektivnom mišljenju i koji je važan osobama koje traže određene informacije. Prema tome, osobe mogu slijediti stavove ili ponašanja koji su izneseni na portalu te ih doživljavati kao norme, iako nema stvarnog prisustva ljudi. Kada osobe uoče da i drugi ljudi slijede određeni standard promišljanja, taj će se standard odraziti i u njihovim komentarima (Sukumaran i sur., 2011) što možemo vidjeti iz navedenih primjera i *tabele 3.1.* gdje su određeni oblici govora mržnje najfrekventniji u onim člancima čiji naslovi sadrže mete govora mržnje.

Nadalje, izračunate su frekvencije i postotci različitih oblika govora mržnje. Dobiveni rezultati su prikazani u *tabeli 3.2.*

Tabela 3.2.
Zastupljenost govora mržnje u komentarima

		Frekvencije	Procenti
Valid	Nacionalna mržnja	1249	9.7
	Rasna mržnja	22	.2
	Vjerska mržnja	129	1.0
	Diskriminacija	151	1.2
	nacionalnih manjina	11372	88.0
	Ostalo		
	Ukupno	12923	100.0

Prema unaprijed zadanim kriterijima za identifikaciju govora mržnje utvrđene su frekvencije i postotci komentara koji sadrže govor mržnje u odnosu na sve analizirane uzorke komentara. Iz *tabele 3.2.* vidimo da je ukupan broj analiziranih komentara na informativnom portalu klix.ba iznosio 12923. Prema ovim podacima 12% analiziranih komentara sadrži neki oblik govora mržnje, bilo da se radi o nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj ili diskriminaciji nacionalnih manjina. Nadalje, pokazalo se da najveći broj komentara sadrži nacionalnu mržnju u odnosu na ostale oblike govora mržnje koji su analizirani.

Za dalju analizu izdvojeni su komentari koji sadrže govor mržnje i dobiveni su sljedeći podaci u *tabeli 3.3.*

Tabela 3.3.
Zastupljenost govora mržnje u komentarima

		Frekvencije	Procenti
Valid	Nacionalna mržnja	1249	80.5
	Diskriminacija nacionalnih manjina	151	9.7
	Vjerska mržnja	129	8.3
	Rasna mržnja	22	1.4
	Ukupno	1551	100.0

Iz *tabele 3.3.* može se vidjeti da od ukupnog broja komentara koji sadrže neki oblik govora mržnje 80,5% komentara sadrži nacionalnu mržnju, što pokazuje da je taj oblik govora mržnje najzastupljeniji.

Kako bi odgovorili na postavljeni problem istraživanja urađen je hi – kvadrat test za jedan nezavisan uzorak i kako bi se utvrdilo da li postoji statistički značajna razlika u odstupanju od dobivenih i očekivanih rezultata, odnosno provjerili smo da li je zastupljenost različitih oblika govora mržnje u komentarima slučajno raspoređena. *Tabela 3.4.* predstavlja dobivene rezultate.

Tabela 3.4.
Hi-kvadrat test

Zastupljenost govora mržnje u komentarima	
Hi-kvadrat	2575.182 ^a
df	3
Značajnost	.000*

a. 0 ćelija (0,0%) ima očekivane frekvencije manje od 5. Minimalna očekivana frekvencija ćelije je 387,8.

Iz *tabele 3.4.* vidi se da postoji statistički značajno odstupanje dobivenih rezultata od očekivanih rezultata po slučaju ($\chi^2=2575,182$, $df=3$, $p<0,05$). Nadalje, rezultati pokazuju da su komentari koji sadrže nacionalnu mržnju značajno učestaliji nego što bi se to

očekivalo, te da su komentari koji sadrže rasnu mržnju, vjersku mržnju i diskriminaciju nacionalnih manjina značajno manje učestali nego što bi se to očekivalo po slučajnom rasporedu. Zapravo, rezultati pokazuju da komentari statistički značajno više sadrže nacionalnu mržnju, nego rasnu, vjersku i diskriminaciju nacionalnih manjina.

Analizom sadržaja članaka i komentara možemo vidjeti koliko je prisutna međunacionalna netrpeljivost u bosanskohercegovačkom društvu. Na osnovu dobivenih podataka može se reći da je ukupni postotak govora mržnje koji sadrže komentari visok, s obzirom na to da se govor mržnje se u BiH, u kontekstu odredbi krivičnog prava, zabranjuje i sankcioniše.

Iako je namjera istraživača u ovom radu bila da provedemo eksperimentalnu studiju gdje bismo ispitivali kako govor mržnje utječe na fizičke i psihičke posljedice, o čemu smo i pisali u radu, bilo bi važno da rasvijetliti ovu problematiku kako bi rad imao i praktične implikacije. Iz pomenutih razloga, eksperimentalnu studiju nismo mogli sprovesti ali prema dosadašnjim istraživanjima izloženost govoru mržnje ima različite posljedice kao što su anksioznost i depresija (Tynes, Williams i Thompson, 2008), te neke fizičke posljedice kao što su bolu u crijevima, ubrzan puls i otežano disanje (Matsuda, 1989).

Za buduća istraživanja u ovoj domeni bilo bi zanimljivo uraditi korelacijsko istraživanje i ispitati da li i kako čitanje komentara na informativnim portalima koji sadrže govor mržnje djeluje na čitaoce. Bilo bi zanimljivo uraditi i eksperimentalnu studiju, kao što je to u ovom radu bilo prvobitno zamišljeno, gdje bi se ispitaio utjecaj različitih oblika govora mržnje na fizičko i psihičko zdravlje ljudi, gdje bi se mogli dobiti odgovori o uzročno-posljedičnim odnosima. Nadalje, osim informativnih portala zanimljivo bi bilo ispitati zastupljenost govora mržnje na drugim platformama i društvenim mrežama koje su najposjećenije i najkorištenije među populacijom.

Nedostaci ove analize sadržaja odnose se na broj procjenjivača, anonimnost i vrijeme. U ovom istraživanju jedan procjenjivač je vršio kreiranje kategorija za identifikaciju govora mržnje, analizu komentara članaka i razvrstavanje u kategorije. Na takvu

procjenu mogli su utjecati stavovi i mišljenja procjenjivača te je istraživač mogao biti selektivan nastojeći dokazati vlastite pretpostavke. Za buduća istraživanja, potrebno je osigurati tri nezavisna procjenjivača, te provjeriti da li su dobiveni rezultati takvi da ih drugi istraživači mogu ponoviti. Ako se ne desi da drugi istraživači ne mogu ponoviti rezultate, onda se radi o nedostatku objektivnosti. Da bi se dobili ponovljivi rezultati potrebno je da se procjenjivači slažu u najvećem broju slučajeva. Na prosudbu procjenjivača je još mogla utjecati iskustvo i stručnost u procjeni te trenutno stanje (umor, pospanost, raspoloženje). Nadalje, na rezultate je mogla utjecati i nejasnoća pojedinih komentara te njihovo razvrstavanje u kategorije. S obzirom na to da jedan procjenjivač raspoređivao komentare u kategorije, kod dvosmislenih komentara moglo je doći do subjektivne procjene kategorija.

Kada je u pitanju anonimnost, nedostatak se ogleda u tome što su osobe koje su komentarisale članke na portalu klix.ba bile anonimne. Iz toga nismo mogli dobiti podatak ko su zapravo osobe koje komentarišu te da li ista osoba ili osobe komentarišu više puta.

Nadalje, analiza sadržaja zahtijeva dug vremenski period za prikupljanje i obradu podataka, naročito je to bilo evidentno u ovom istraživanju gdje se analizirao sadržaj iz perioda od 01.07.2019. do 31.12.2019. godine i gdje je ukupno analizirano 12923 komentara, što je zahtijevalo skoro isti vremenski period za prikupljanje podataka i analizu.

Rezultati ovog rada daju nam informacije o tome koliko je prisutna međunacionalna netrpeljivost u bosanskohercegovačkom društvu što može biti smjernica za buduća istraživanja posljedica govora mržnje na internetu na psihofizičko zdravlje ljudi u Bosni i Hercegovini. Dobiveni rezultati ukazuju na problem govora mržnje zastupljenog u komentarima, što može predstavljati i prvi korak za formiranje stručne i akademske zajednice koji će kroz različite pristupe raditi na osiguravanju zakonske regulative govora mržnje u online prostoru koja će pomoći u sprječavanju nanošenja štete ljudima.

4. ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati zastupljenost komentara na informativnom portalu klix.ba, te da li će broj komentara koji sadrže govor mržnje biti značajno veći od komentara koji sadrže rasnu i vjersku mržnju te diskriminaciju manjina.

Podaci su prikupljeni analizom arhivske građe, a zbog obimnosti objavljenih članaka, za analizu je bio uzet svaki treći članak objavljen na portalu klix.ba koji je imao najmanje sto komentara. Prema unaprijed zadanim kriterijima za identifikaciju govora mržnje analiziran je svaki treći komentar. Ukupan broj analiziranih članaka iznosio je 438, a ukupni broj uzoraka komentara na informativnom portalu klix.ba iznosio 12923. Prema dobivenim podacima 12% analiziranih komentara sadrži neki oblik govora mržnje, bilo da se radi o nacionalnoj, rasnoj, vjerskoj ili diskriminaciji nacionalnih manjina. Urađen je hi – kvadrat test za jedan nezavisan uzorak i kako bismo provjerili da li je zastupljenost različitih oblika govora mržnje u komentarima slučajno raspoređena. Hi-kvadrat test je pokazao da postoji statistički značajno odstupanje dobivenih rezultata od očekivanih rezultata po slučaju ($\chi^2=2575,182$, $df=3$, $p<0,05$), što pokazuje da su komentari koji sadrže nacionalnu mržnju značajno učestaliji nego što bi se to očekivalo, te da su komentari koji sadrže rasnu mržnju, vjersku mržnju i diskriminaciju nacionalnih manjina značajno manje učestali nego što bi se to očekivalo po slučajnom rasporedu.

Zapravo, rezultati pokazuju da komentari statistički značajno više sadrže nacionalnu mržnju, nego rasnu, vjersku i diskriminaciju nacionalnih manjina.

5. LITERATURA

- Aronson, E., Wilson, D.T., Akert, R. (2005). *Socijalna psihologija*. Zagreb: MATE.
- Bard, M., Sangrey, D. (1986). *The crime victim's book*. 2nd ed. New York: Brunner/Mazel.
- Barnidge, M., Kim, B., Sherrill, L. A., Luknar, Ž., Zhang, J. (2019). Perceived exposure to and avoidance of hate speech in various communication settings. *Telematics and Informatics* 44, 101263.
- Chen, Y., Harper, F. M., Konstan, J., Li, S. X., (2010). Social Comparisons and Contributions to Online Communities: A Field Experiment on MovieLens. *American Economic Review* 100, 4, 1358–98
- Cialdini, R. B., Reno, R. R., Kallgren, C. A., (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology* 58, 6, 1015- 26.
- Citron, K. D., Norton, H. (2011). Intermediaries and hate speech: Fostering digital citizenship for our information age. *Boston University Law Review*, Vol. 91, pp. 1435–84.
- Duranović, D. (2006). Govor mržnje, vjerska i nacionalna netolerancija u crnogorskim printanim medijima tokom referendumske kampanje 2006 godine. *UDK* 316.77:323.14
- Fang, C. Y., Myers, H. F. (2001). The effects of racial stressors and hostility on cardiovascular reactivity in African American and Caucasian men. *Health Psychology*, 20 (1), pp 64.
- Gagliardone, I., Gal, D., Alves, T., Martinez, G. (2015). Countering online hate speech. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, 7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, France.
- Garaban, H., Iribarren, F. J., Noriega, C. A., Barr, N., & Zhu, W. (2012). Using Biological Markers to Measure Stress in Listeners of Commercial Talk Radio. *Chichano Studies Research Center Working Paper*, 3, pp 1-8.
- Gelber, K., J. McNamara, L. (2016). Evidencing the harms of hate speech . *Faculty of Law, Humanities and the Arts - Papers*. ro.uow.edu.au/lhapapers/2280
- Goldstein, N. J., Cialdini, R. B., Griskevicius, V., (2008). A room with a viewpoint: Using social norms to motivate environmental conservation in hotels. *Journal of Consumer Research* 35, 3, 472-482.
- Hewstone, M., Stroebe, W. (2002). *Socijalna psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

- Ivandić Ninković, S., Puljić, B. (2014). *Zločin iz mržnje u Bosni i Hercegovini: Brošura za građanke i građane*. Asocijacija za demokratske inicijative Sarajevo.
- Jeleč, N. (2015). Međunarodni propisi i propisi Bosne i Hercegovine o slobodi izražavanja i zabrani govora mržnje na interentu. *PSBiH*, 206.
- Jurčić, D. (2017). Teorijske postavke o medijima - definicije, funkcije i utjecaj. *Mostariensia*, 21, 1, str. 127–136.
- Krivični zakon Bosne i Hercegovine, Službeni glasnik Bosne i Hercegovine, br. 3/2003, 32/2003 - ispr., 37/2003, 54/2004, 61/2004, 30/2005, 53/2006, 55/2006, 8/2010, 47/2014, 22/2015, 40/2015 i 35/2018. Preuzeto dana 08.09.2020. godine sa www.advokat-prnjavorac.com
- Krivični zakon Federacije Bosne i Hercegovine, Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine, br. 36/2003, 21/2004 - ispr., 69/2004, 18/2005, 42/2010, 42/2011, 59/2014, 76/2014, 46/2016 i 75/2017. Preuzeto dana 08.09.2020. godine sa www.advokat-prnjavorac.com
- Krivični zakon Republike Srpske, Službeni glasnik RS, br. 73/10. Preuzeto dana 08.09.2020. godine sa www.advokat-prnjavorac.com
- Krivični zakon Brčko Distrikta Bosne i Hercegovine, Službeni glasnik Brčko distrikta BiH, br. 19/2020. Preuzeto dana 08.09.2020. godine sa www.paragraf.ba
- Li, H., Sakamoto, Y. (2014). Social impacts in social media: An examination of perceived truthfulness and sharing of information. *Computers in Human Behavior* 41, 278–287.
- Leets, L., Giles, H. (1997). Words as Weapons-When Do They Wound? Investigations of Harmful Speech. *Human Communication Research*, Vol. 24 No. 2, 260-301.
- Mandel, N., Johnson, E.J. (2002). When Web Pages Influence Choice: Effects of Visual Primes on Experts and Novices. *Journal of Consumer Research: An Interdisciplinary Quarterly* 29, 2, 235-245.
- Matsuda, M. J. (1989). Public Response to Racist Speech: Considering the Victim's Story. *Michigan Law Review*, Vol. 87, No. 8, *Legal Storytelling*, pp. 2320-2381
- Meza, R., Vincze, H. O., Mogos, A. (2019). Targets of Online Hate Speech in Context. *Intersections* 10.17356/ieejsp.v4i4.503.
- Muheljić, A., Drače, S. (2019). Posljedice govora mržnje: pregled empirijskih studija. *Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu*, str. 273-288.
- O'Sullivan, T., Dutton, B., Rayner, P. (2003). *Studying the Media* 3rd Edition. Oxford Press, London, New York.

- Postmes, T., Spears, R., Lea, M., (2000). The formation of group norms in computer-mediated communication. *Human Communication Research* 26, 3, 341- 371.
- Potter, W. J. (2001). *Media literacy*. Thousand Oaks, Calif: Sage
- Ružić, N. (2011). Zaštita djece na internetu. *Nova prisutnost* 9, 1, 155-170
- Roksandić-Vidlička, S., Mamić, K. (2018). Zlouporaba društvenih mreža u javnom poticanju na nasilje i mržnju i širenju lažnih vijesti: potreba transplantiranja njemačkog zakona o jačanju provedbe zakona na društvenim mrežama? *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu (Zagreb)*, vol. 25, broj 2/2018, str. 329-357.
- Saha, K., Chandrasekharan, E., De Choudhury, M. (2019). Prevalence and Psychological Effects of Hateful Speech in Online College Communities. *WebSci '19, June 30–July 3, 2019, Boston, MA, USA*.
- Saleem, H. M., Dillion, K. P., Benesch, S., Ruths, D. (2017). Web of Hate: Tackling Hateful Speech in Online Social Spaces. *arXiv e-prints*.
- Sherif, M., (1935). A study of some social factors in perception. *Archives of Psychology No 186. New York*.
- Smolla, R. A. (1990). Rethinking First Amendment Assumptions About Racist and Sexist Speech. *Wash. & Lee L. Rev.*, 47, pp 171.
- Sukumaran, A., Vezic, S., McHugh, M., Nass, C. (2011). Normative Influences on Thoughtful Online Participation. *Session: Incentives & User Generated Content May 7–12, Vancouver, BC, Canada*.
- Tynes, B. M., Giang, M. T., Williams, D. R., Thompson, G. N. (2008). Online Racial Discrimination and Psychological Adjustment Among Adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 43(6), 565-569. doi:10.1016/j.jadohealth.2008.08.021
- Weber, M., Koehler, C., Ziegele, M., Schemer, C. (2019). Online Hate Does Not Stay Online – How Implicit and Explicit Attitudes Mediate the Effect of Civil Negativity and Hate in User Comments on Prosocial Behavior. *Computers in Human Behavior*, doi.org/10.1016/j.chb.2019.106192.
- YIHR BIH (2017). Izvještaj prepoznaj govor mržnje na BH portalima. *Civil Rights Defenders*.
- Zgrabljić Rotar, N. (2005). *Medijska pismenost i civilno društvo*. Sarajevo: MediaCentar.