

RIJEČI KOJE BOLE: POSLJEDICE GOVORA MRŽNJE U BOSNI I HERCEGOVINI



Sufinansira
Evropska unija



EVROPSKA UNIJA

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Sufinansira i
implementira Vijeće Evrope

Autorica
Majda Halilović

Dizajn
Sanin Pehlivanović

Print
#LevelUpYourMedia

Ovaj dokument je izrađen na inicijativu Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine



Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH /
Ministry for Human Rights and Refugees of BiH



Ovaj dokument je pripremljen uz finansijsku podršku Evropske unije i Vijeća Evrope kroz projekat "Ka jednakoj, inkluzivnoj i tolerantnoj Bosni i Hercegovini" u okviru zajedničkog programa "Horizontal Facility za Zapadni Balkan i Tursku 2023-2026", te od strane Nacionalne fondacije za demokratiju (NED) kroz projekat koji implementira Atlantska inicijativa. Sadržaj je isključiva odgovornost autora/autorke i ni u kom slučaju ne predstavlja zvanične stavove Evropske unije, Vijeća Evrope ili Nacionalne fondacije za demokratiju (NED).

Reprodukcija odlomaka (do 500 riječi) je odobrena, osim u komercijalne svrhe, sve dok se čuva cjelovitost teksta, odlomak se ne koristi izvan konteksta, ne pruža nepotpune informacije ili ne dovodi na drugi način u obmanu čitaoca u pogledu prirode, opsega ili sadržaja teksta. Izvorni tekst uvijek mora biti priznat na sljedeći način "© Vijeće Evrope, godina izdanja". Svi ostali zahtjevi koji se tiču reprodukcije/prevoda cijelog ili dijela dokumenta, trebaju se uputiti Direktoratu za komunikacije Vijeća Evrope (F-67075 Strasbourg Cedex ili na e-mail publishing@coe.int).

Sva ostala prepiska koja se odnosi na ovu publikaciju treba biti upućena na adresu generalnog Direktorata za demokratiju / odjel za borbu protiv diskriminacije Vijeća Evrope, Avenue de l'Europe F-67075 Strasbourg Cedex, France, Tel. +33 (0)3 88 41 20 00 23, e-mail: Horizontal.Facility@coe.int.

© Vijeće Evrope, novembar, 2024. Sva prava zadržana. Licencirano Evropskoj uniji pod uvjetima.

**RIJEČI KOJE BOLE:
POSLEDICE GOVORA MRŽNJE
U BOSNI I HERCEGOVINI**

Sarajevo, 2024.

SADRŽAJ

1. UVOD	7
2. UTJECAJ GOVORA MRŽNJE: KLJUČNI UVIDI IZ LITERATURE	11
3. METODOLOGIJA: RAZUMIJEVANJE GOVORA MRŽNJE KROZ LIČNE NARATIVE I ANKETNU METODU	15
4. KLJUČNI NALAZI O POSLJEDICAMA GOVORA MRŽNJE	19
4.1. Iskustva govora mržnje	21
4.2. Odgovori na govor mržnje	27
4.3. Lične posljedice govora mržnje	33
4.4. Percepcije o posljedicama na zajednicu i društvo	46
4.5. Mehanizmi podrške i otpornost	50
5. ZAKLJUČAK: RAZOTKRIVANJE DUGOTRAJNIH POSLJEDICA GOVORA MRŽNJE	55
Aneks 1: Upitnik	57



1. Uvod

U nastojanju da istakne ozbiljne posljedice govora mržnje u Bosni i Hercegovini (BiH), Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice, u partnerstvu s Atlantskom inicijativom i uz podršku zajedničkog projekta Evropske unije i Vijeća Evrope te Nacionalne fondacije za demokratiju (NED), provelo je sveobuhvatnu studiju. Ovim izvještajem Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice ispunjava jednu od aktivnosti predviđenih u "Mapiranju odgovora na govor mržnje u Bosni i Hercegovini: Izvještaj o situacionoj analizi i mapiranju".¹

Ovaj dokument usvojilo je Vijeće ministara Bosne i Hercegovine 27. novembra 2023. godine, na prijedlog Ministarstva za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine. Dokument, koji je izrađen uz podršku Evropske unije i Vijeća Evrope, pruža sveobuhvatan pregled trenutne situacije u Bosni i Hercegovini, postavljajući jasan plan i prioritetne mjere u suočavanju s govorom mržnje na sistemskom nivou. Osim toga, cilj dokumenta o mapiranju je produbljivanje razumijevanja specifičnosti govora mržnje i dostupnih pravnih sredstava u Bosni i Hercegovini kako bi se postavila osnova za efikasnije rješavanje problema. Razvijen je putem inkluzivnog aktivnog učešća 34 relevantna subjekta.

Svrha ovog izvještaja je istražiti posljedice govora mržnje u Bosni i Hercegovini. Koristeći se i kvantitativnom i kvalitativnom metodologijom za prikupljanje i analizu podataka, izvještaj istražuje životna iskustva onih koji su pogođeni govorom mržnje, osvjetljavajući njihove borbe, patnje, mehanizme suočavanja te percepciju

¹ Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH (2022). *Mapiranje odgovora na govor mržnje u Bosni i Hercegovini: Izvještaj o situacionoj analizi i mapiranju*. Vijeće Evrope. Dostupno na: http://www.mhrr.gov.ba/ljudska_prava/Mapping%20responses%20ENG_11.04.pdf

institucionalne podrške – ili njenog nedostatka. Ispitivanjem dubokih utjecaja na žrtve govora mržnje ovaj izvještaj nastoji podstaći sveobuhvatno razumijevanje problema i inspirirati učinkovitije strategije za prevenciju i podršku.

Izvještaj se temelji na definiciji govora mržnje, koju je dalo Vijeće Evrope, a koja glasi:

❖ svi oblici izražavanja koji podstiču, promovišu, šire ili opravdavaju nasilje, mržnju ili diskriminaciju protiv osobe ili grupe osoba, ili ih omalovažavaju zbog njihovih stvarnih ili pripisanih ličnih karakteristika ili statusa, kao što su 'rasa', boja kože, jezik, religija, nacionalnost, nacionalno ili etničko porijeklo, starosna dob, invaliditet, spol, rodni identitet i seksualna orijentacija (Vijeće Evrope CM/Rec (2022)16)

Govor mržnje može biti prenesen bilo kojim oblikom izražavanja, poput slika, karikatura, umjetnosti, gestova i simbola. Može se širiti i *offline* i *online*. Govor mržnje predstavlja komunikaciju koja je pristrasna, fanatična, netolerantna ili zasnovana na predrasudama ili stereotipima (tj. diskriminatorna), ili može biti prezriva, uvredljiva ili ponižavajuća (tj. pežorativna).²

Iako se ovaj izvještaj primarno bavi ispitivanjem posljedica govora mržnje, a ne pruža analizu pravnih definicija i prepreka u procesuiranju i presuđivanju govora mržnje, važno je napomenuti da su dostupni i drugi naučni radovi i analize u Bosni i Hercegovini koje nude takve perspektive.³ Ipak, važno je napomenuti da je Bosna i Hercegovina ratifikovala sve glavne međunarodne akte koji se direktno ili indirektno odnose na slobodu izražavanja i zabranu govora mržnje. Evropska konvencija o ljudskim pravima i njeni protokoli sastavni su dio Ustava BiH, direktno primjenjivi u Bosni i Hercegovini i imaju prioritet nad svim ostalim zakonima. Također, Bosna i Hercegovina je 2006. godine ratifikovala Konvenciju o kibernetičkom kriminalu Vijeća Evrope i njen dodatni protokol. Član 2. Ustava BiH navodi da međunarodne konvencije koje je ratifikovala Bosna i Hercegovina imaju prvenstvo u odnosu na domaće zakonodavstvo, što je stvorilo široku ustavnu i pravnu osnovu za zaštitu ljudskih prava i sloboda.

Za razliku od nekih evropskih država, Bosna i Hercegovina nema *lex specialis* o govoru mržnje. Svi zločini koji se odnose na govor mržnje definirani su krivičnim zakonima. Pored ovih, nekoliko drugih zakona regulira elemente zabrane govora mržnje, uključujući Zakon o zabrani diskriminacije, Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o slobodi vjere i pravnom položaju crkava i vjerskih zajednica u BiH te Izborni zakon. Krivični zakoni u Bosni i Hercegovini ne kriminaliziraju osnovni oblik govora

² *Ibid.*

³ Za detalje o pravnim postupcima vezanim za govor mržnje u BiH vidi: Lučić-Čatić, M. 2024. Analiza sudske prakse u predmetima govora mržnje i zločina iz mržnje. Atlantska inicijativa. Dostupno na: <https://atlantskainicijativa.org/wp-content/uploads/2024/02/Analiza-sudske-prakse-u-predmetima-govora-mrznje-i-zlocina-iz-mrznje-u-Bosni-i-Hercegovini.pdf>, kao i ECRI *Report on Bosnia and Herzegovina* (Sixth Monitoring Cycle). Council of Europe, June 2024. Dostupan na: <https://rm.coe.int/fourth-ecri-report-on-bosnia-and-herzegovina/1680b0661f>.

mržnje, već definiraju samo pogoršani oblik govora mržnje – izazivanje mržnje – kao krivično djelo.⁴

Govor mržnje može podstaći nasilje, produžavati diskriminaciju i narušavati društvenu koheziju, na kraju ugrožavajući temeljna načela jednakosti i poštovanja različitosti u društvu. Međutim, u Bosni i Hercegovini govor mržnje često se pogrešno tumači, nedovoljno krivično procesuiraju, te nedostaju zvanične statistike. Prema Misiji OSCE-a u BiH Monitor za govor mržnje⁵ svakog mjeseca zabilježi prosječno oko deset incidenata povezanih s mržnjom. Pritom otprilike polovina tih incidenata dobije odgovor, kao što su javne osude od zvaničnika, vjerskih lidera ili civilnog društva, te akcije poput popravke oštećene imovine, uklanjanja grafita, organiziranja aktivnosti čišćenja, ili održavanja mirnih okupljanja i parada. Ovi prijavljeni incidenti obuhvataju zločine iz mržnje, govor mržnje i druge manifestacije mržnje.

Prema Misiji OSCE-a u BiH tokom 2020. godine izrečene su tri presude za krivična djela počinjena iz mržnje i krivična djela izazivanja mržnje, dok je osam slučajeva bilo u postupku.⁶ Evropska unija primjećuje da se zabrana govora mržnje u *online* medijima ne nadzire niti provodi dosljedno, a sudska praksa u vezi sa zločinima iz mržnje, uključujući govor mržnje, ostaje neujednačena. Incidenti govora mržnje često uključuju etničke i vjerske motive, napade na vjerske simbole, kao i usmjeravanje mržnje prema LGBTI osobama. Postoji sve više dokaza o govoru mržnje usmjerenom prema ženama i muškarcima na osnovu spola. Pokret #nisamtražila (#Nisam tražila) istaknuo je svjedočenja žena koje se suočavaju sa seksualnim i rodno zasnovanim uznemiravanjem i govorom mržnje. Iako su podaci o *online* govoru mržnje nedosljedni, mnogi akteri u Bosni i Hercegovini izvještavaju o porastu ovakvih incidenata, pri čemu se *online* platforme često koriste za podsticanje mržnje i širenje lažnih vijesti.⁷ Evropska unija preporučila je da vlasti implementiraju konkretne mjere za borbu protiv govora mržnje u štampanim i elektronskim medijima, kao i unutar službenog diskursa.⁸

S ciljem jasnijeg predstavljanja i kontekstualiziranja podataka dobijenih u Bosni i Hercegovini, ovaj izvještaj strukturiran je u četiri glavna poglavlja:

- 1. Utjecaj govora mržnje:** ključni uvidi iz literature
- 2. Metodologija:** razumijevanje govora mržnje kroz lične priče i *online* anketiranje
- 3. Ključni nalazi o posljedicama govora mržnje**
- 4. Diskusija i zaključak:** trajne posljedice govora mržnje

4 *Ibid.*

5 Monitor mržnje (Hate Monitor) dostupan je na: <https://www.osce.org/hatemonitorbih>

6 Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH (2022). *Mapiranje odgovora na govor mržnje u Bosni i Hercegovini: Izvještaj o situacionoj analizi i mapiranju*. Vijeće Evrope. Dostupno na: http://www.mhrr.gov.ba/ljudska_prava/Mapping%20responses%20ENG_11.04.pdf

7 *Ibid.*

8 *Ibid.*



2. Utjecaj govora mržnje: Ključni uvidi iz literature

Literatura koja se bavi posljedicama govora mržnje prepoznaje njegov utjecaj na ličnom, na nivou zajednica i na društvenom nivou.⁹ Precizno razlikovanje utjecaja govora mržnje može biti izazovno jer se efekti na svakom nivou prepliću i međusobno pogoršavaju. Zajednice su pogođene patnjom pojedinaca, dok pojedinci osjećaju negativne promjene unutar zajednice. Ipak, kako bismo kontekstualizirali podatke prikupljene u Bosni i Hercegovini, ovaj kratki pregled literature ističe najčešće posljedice koje doživljavaju pojedinci, zajednice i društvo.

Govor mržnje ima dalekosežne posljedice na društvenom nivou, održavajući opasne podjele, potkopavajući društvenu koheziju i prijeteci demokratiji. Dovodi do isključivanja i ušutkivanja manjinskih grupa na koje je usmjeren govor mržnje, isključujući ih iz javne rasprave i narušavajući njihov osjećaj pripadnosti i vlastite vrijednosti. Govor mržnje uzrokuje trajno narušavanje društvenih odnosa, što dovodi do polarizacije zajednica, koju karakterizira mentalitet "mi protiv njih" i ciklus napada i odmazde, s potencijalom za eskalaciju. Historija je pokazala da namjerno korištenje govora mržnje za mobilizaciju grupa jednih protiv drugih može izazvati nasilnu eskalaciju, a nekažnjavanje ozbiljnog govora mržnje može dovesti do diskriminacije, zločina iz mržnje, pa čak i genocida.¹⁰

Govor mržnje je specifičan jer ne cilja samo pojedinca, već ima šire posljedice za cijelu grupu kojoj taj pojedinac pripada. Teorija međugrupnih emocija u socijalnoj

9 Calvert, C. (1997). Hate Speech and Its Harms: A Communication Theory Perspective. *Journal of Communication*, Volume 47, Issue 1, March 1997, 4-19.

10 Kulenović, E. (ur.) (2016). *Govor mržnje u Hrvatskoj*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti. Str. 40.

psihologiji objašnjava kako govor mržnje utječe na misli, osjećanja i postupke članova zajednice. Kada ljudi dijele zajedničke identitetske osobine, iskustva, interese i porijeklo, oni teže formiranju socijalnih grupa. Te grupe, bilo formalne ili neformalne, velike ili male, stvaraju kolektivni identitet, a događaji koji utječu na grupu ili njene članove emocionalno pogađaju i ostale unutar grupe.¹¹ Teorija međugrupnih emocija (IET) pruža okvir za razumijevanje kako emocije proističu iz pripadnosti grupi i utječu na međugrupne odnose. Ova teorija pokazuje da pojedinci ne doživljavaju emocije samo kao pojedinci, već i kao članovi socijalnih grupa, što može značajno utjecati na njihove stavove i ponašanja prema drugim grupama. Prema ovoj teoriji članovi grupe mogu također osjećati bijes, što ih motivira da podrže žrtve i zajednicu u cjelini.

U Bosni i Hercegovini govor mržnje je najčešće povezan s etničkom pripadnošću, a prema dostupnim podacima takav i dalje predstavlja najdominantniji oblik govora mržnje ili incidenata mržnje.¹² Društvene posljedice međuetničkog govora mržnje, posebno u kontekstu opterećenom nasilnom historijom, duboke su. Govor mržnje može dodatno produbiti podjele unutar zajednica, što vodi do društvene fragmentacije i povećanih napetosti između različitih etničkih grupa. Svjedočenje govoru mržnje ili zločinima iz mržnje dovodi do očekivanja odbacivanja među pojedincima iz marginaliziranih grupa. Oni koji su svjesni incidenata govora mržnje mogu postati oprezniji i povučeniji, strahujući od daljnje viktimizacije. To može omesti njihovo učešće u javnom životu i zajedničkim aktivnostima, doprinoseći društvenoj izolaciji i isključenju.¹³

Šire negativne implikacije međuetničkog govora mržnje, kao i govora mržnje zasnovanog na drugim karakteristikama poput rase, seksualne orijentacije, religije itd. na koheziju zajednice su značajne. Govor mržnje može stvoriti okruženje u kojem diskriminacija i netolerancija postaju normalizirane, što vodi do isključenja etničkih manjina iz društvenih, političkih i ekonomskih sfera. Lančani efekti govora mržnje mogu stvoriti neprijateljsku atmosferu koja narušava raznolikost i inkluzivnost, čime se na kraju narušava tkivo multietničkih naselja.¹⁴ Pored toga, zajednice izložene govoru mržnje mogu doživjeti povećanu polarizaciju, gdje grupe postaju čvrsto vezane za svoj identitet i manje voljne za interakciju s drugima. Ova polarizacija može ometati napore u rješavanju sukoba i spriječiti razvoj međusobnog razumijevanja i poštovanja među različitim etničkim grupama.¹⁵

11 Vidi: Mackie, D. M. i Smith, E. R. (eds.). (2015). *Intergroup Emotions*. Washington DC: American Psychological Association.

12 ECRI. (2024). Izvještaj ECRI-ja o Bosni i Hercegovini (šesti ciklus monitoringa). Vijeće Evrope.

13 Wickes, R., & Keel, A. (2022). The vicarious effects of hate: inter-ethnic hate crime in the neighborhood. *Ethnic and Racial Studies*, 45(7), 1283-1303.

14 *Ibid.*

15 Marta Pérez-Escobar i José Manuel Noguera-Vivo (eds.) 2022. *Hate Speech and Polarization in Participatory Society*, Routledge: London i New York.

Na individualnom nivou, žrtve govora mržnje mogu se povući iz društvenih interakcija zbog straha od daljnje viktimizacije. To može dovesti do osjećaja usamljenosti i socijalne anksioznosti, ometajući njihov društveni razvoj i akademske rezultate. Žrtve mogu doživjeti nametljive misli, noćne more i osjećaje bola i straha koji značajno narušavaju njihovo svakodnevno funkcioniranje i kvalitet života. Govor mržnje može učiniti da se žrtve osjećaju obezvrijeđeno, povrijeđeno i generalno neusklađeno s društvenim normama. To može rezultirati gubitkom samopouzdanja i osjećajem da su "manje vrijedni" od drugih, s dalekosežnim posljedicama po njihovu samopercepciju i samopouzdanje.¹⁶ Istraživanje OSCE-a (2023) o neprijavljivanju zločina iz mržnje, provedeno u Bosni i Hercegovini, ističe jasnu povezanost između percipirane motivacije pristrasnosti i nivoa uznemirenosti koju žrtve doživljavaju. Ispitanici koji su vjerovali da je incident motiviran pristrasnošću češće su ga smatrali "izuzetno uznemirujućim" i rjeđe ocijenili kao "nimalo uznemirujući" u poređenju s onima koji nisu prepoznali motivaciju pristrasnosti.¹⁷

U teškim slučajevima govor mržnje povezan je sa suicidalnim mislima i samopovređivanjem među žrtvama. Emocionalni teret stalne viktimizacije može dovesti do očajničkih mjera i osjećaja beznađa.¹⁸ Dugoročni psihološki efekti na pojedince mogu biti teški i dalekosežni, uključujući povećan rizik od mentalnih zdravstvenih problema kao što su anksioznost i depresija, socijalno povlačenje i izolacija zbog straha od daljnje viktimizacije, kao i hronična stanja poput posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP).

Nešto drugačiji efekti zabilježeni su kod *online* govora mržnje. Zbog njegove raširenosti i sveprisutne prirode, *online* govor mržnje sve više privlači pažnju praktičara i akademske zajednice, prije svega zbog svog utjecaja. *Online* govor mržnje obično je spontaniji, neposredniji i šireg dosega zbog društvenih medija, a ostavlja i trajan utjecaj. Za razliku od jednokratnog verbalnog napada na ulici, napad na društvenim mrežama ostaje prisutan, vidljiv i žrtvi i onima koji podržavaju počinioca. Može se ponovo pojaviti u bilo kojem trenutku i širiti nekontrolirano. Štaviše, pojedinci izloženi riziku od *online* govora mržnje mogu biti ciljani čak i unutar sigurnosti svojih domova ako ne izbjegavaju digitalnu komunikaciju.¹⁹

Literatura pokazuje da prisutnost govora mržnje u *online* okruženju predstavlja značajan rizik za mentalno zdravlje, posebno među osjetljivim grupama, poput adolescenata. Izloženost *online* govoru mržnje značajno utječe na psihološka stanja pojedinaca, dovodeći do povećanog stresa i emocionalne ranjivosti kod onih koji su

16 Online Hate Speech Victimization and Depressive Symptoms Among Adolescents. (2022). PubMed.

17 Iganski, P. (2023). *Istraživanje o neprijavljivanju krivičnih djela učinjenih iz mržnje provedeno 2023. godine. Bosna i Hercegovina – Izvještaj s preporukama*. OSCE.

18 Keum, B. T. (2023). Impact of online racism on suicide ideation through interpersonal factors among racial minority emerging adults: The role of perceived burdensomeness and thwarted belongingness. *Journal of Interpersonal Violence*, 38(5-6), 4537-4561.

19 Brown, A. (2018). What is so special about online (as compared to offline) hate speech? *Ethnicities*, 18(3), 297-326.

meta. Izloženost govoru mržnje, posebno u *online* prostoru, povezana je s povišenim nivoima anksioznosti, depresije i niskim samopouzdanjem. Stalni *online* govor mržnje može izazvati depresiju, pri čemu su stres, strah i anksioznost uobičajene reakcije na uvredljive komentare.²⁰

20 Saha, K., Chandrasekharan, E., De Choudhury, M. (2019). Prevalence and psychological effects of hateful speech in online college communities. *Proceedings of the ACM Web Science Conference*, 2019, 255-264.

3. Metodologija: Razumijevanje govora mržnje kroz lične narative i anketnu metodu

Kako bi se razumjela situacija u Bosni i Hercegovini u vezi s posljedicama govora mržnje, provedeno je i kvantitativno i kvalitativno istraživanje s pojedincima koji su doživjeli govor mržnje. Ovo istraživanje integriralo je kombinaciju desk istraživanja, kvalitativnih polustrukturiranih intervjuua i kvantitativne *online* ankete kako bi se prikupili podaci o različitim iskustvima utjecaja govora mržnje na ličnom, na nivou zajednica i društvenom nivou.

Kvalitativni dio istraživanja, proveden 2023. i 2024. godine, uključivao je polustrukturirane intervjuje uživo sa 29 učesnika (14 žena i 15 muškaraca) iz različitih gradova i konteksta u Bosni i Hercegovini. Ovi učesnici uključivali su povratnike, studente, pripadnike manjinskih grupa, LGBTI aktiviste i aktiviste za ljudska prava. Oni su podijelili svoja iskustva s govorom mržnje dajući detaljne opise svojih iskustava i reflektirajući se na posljedice u svakodnevnom životu, porodici i profesionalnom okruženju. Uzorak je obuhvatao različite zajednice, pokazujući širok spektar iskustava. Učesnici su ne samo dijelili svoja lična iskustva već su govorili i o uočenim efektima na njihove zajednice i društvo u cjelini. Vodič za intervjuje obuhvatao je pitanja o utjecaju govora mržnje na pojedince i zajednice. Učesnici su također govorili o institucionalnim odgovorima, mehanizmima podrške i dijelili svoje ideje o tome kako poboljšati reakciju na govor mržnje.

Dok su neki učesnici bili spremni podijeliti svoja iskustva i doprinijeti bazi znanja u ovoj oblasti, drugi su izrazili zabrinutost i strah za svoju sigurnost. Strah od dijeljenja iskustava bio je najizraženiji u zajednicama povratnika. Da bi se smanjila ova zabrinutost, s učesnicima koji su strahovali od moguće viktimizacije zbog učešća obavljen je detaljan razgovor o garantiranju anonimnosti. Drugi su postavljali pitanje vrijednosti razgovora o ovim pitanjima, pri čemu je jedan učesnik rekao: "Koja je korist od pričanja o tome?" Aktivisti su bili posebno voljni govoriti i iznijeti svoje stavove, ipak su neki odgovori bili kratki jer su učesnici naveli da ne žele ponovo proživljavati bolna sjećanja.

U maju i junu 2024. godine pokrenuta je *online* anketa s ciljem prikupljanja iskustva šire populacije o posljedicama i efektima govora mržnje. Anketa, razvijena na temelju uvida pojedinaca direktno izloženih govoru mržnje i opsežnog pregleda literature, imala je za cilj istražiti utjecaj govora mržnje na one koji su njome pogođeni. Upitnik se sastojao od 36 pitanja koja su pokrivala opće demografske podatke, kontekst i sadržaj govora mržnje, te niz pitanja o njegovom utjecaju na njihove živote, odnose, mentalno zdravlje i ponašanje. Učesnici su također pozvani da predlože promjene koje smatraju potrebnim za rješavanje govora mržnje i efikasniju podršku žrtvama. Pored toga, zamoljeni su da opišu, vlastitim riječima, mjere koje smatraju relevantnim u borbi protiv govora mržnje.

Na početku ankete pružena je definicija govora mržnje zasnovana na Preporuci CM/Rec (2022)16 Vijeća Evrope²¹ kako bi se smanjila vjerovatnoća da osobe koje nisu bile žrtve govora mržnje ispune upitnik, čime se osigurao tačan uzorak. Upitnik se nalazi u Prilogu 1.

Anketa je inicijalno prikupila mišljenja od 215 učesnika. Međutim, nakon filtriranja podataka, broj je sužen na 202 učesnika koji su bili direktno izloženi govoru mržnje u Bosni i Hercegovini. Uprkos početnom definiranju govora mržnje, neki učesnici su se identificirali kao žrtve govora mržnje čak i kada su njihova iskustva uključivala uvrede, uznemiravanje ili druge oblike maltretiranja. Ovo ukazuje na širi problem: ljudi i dalje nedovoljno razumiju šta zapravo predstavlja govor mržnje.

Prije distribucije, upitnik je prošao kroz fazu testiranja da bi se otkrili tehnički problemi ili greške. Povratne informacije prikupljene su od male grupe učesnika kako bi se procijenilo njihovo iskustvo i unijela potrebna poboljšanja prije nego što je upitnik postao dostupan široj javnosti.

21 Recommendation CM/Rec(2022)16[1] of the Committee of Ministers to member States on combating hate speech (Adopted by the Committee of Ministers on 20 May 2022 at the 132nd Session of the Committee of Ministers), https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=0900001680a67955#_ftn1

Upitnik je distribuiran putem društvenih mreža i raznih zajednica te je aktivno promoviran kako bi se prikupili odgovori. Link i QR kod za upitnik bili su dostupni *online* i distribuirani kroz više mreža zajednica i nevladinih organizacija. Cilj je bio uključiti potencijalne učesnike iz različitih regija Bosne i Hercegovine, obuhvatajući raznolike etničke, vjerske, rodne i druge identitetske osobine.

Pitanja u anketi su pažljivo oblikovana, što su prepoznali i učesnici, komentirajući da su pitanja obuhvatila širok spektar problema i izazova s kojima se suočavaju žrtve. Osim toga, brojni učesnici su izrazili uvjerenje da bi ovo istraživanje moglo biti korisno u isticanju različitih posljedica govora mržnje za žrtve, kao i za društvo u cjelini.

Nakon završetka upitnika, učesnicima je ponuđena opcija da učestvuju u intervjuu uživo. Ako su pristali, intervjui su obavljeni uživo ili putem Zooma. Učesnici nisu bili obavezni davati bilo kakve lične podatke, a anonimnost je bila zagwarantirana.

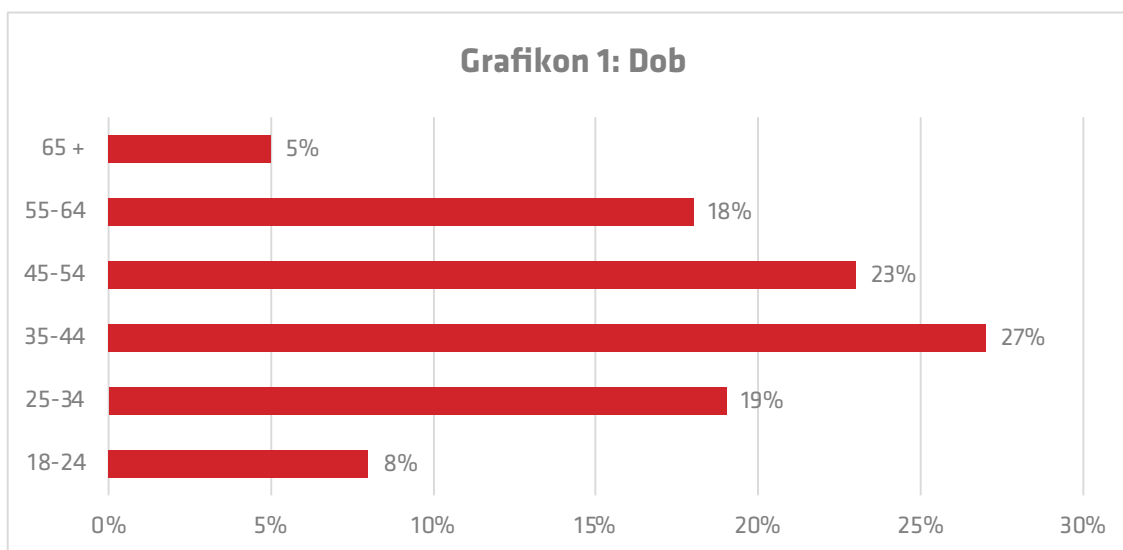


4. Ključni nalazi o posljedicama govora mržnje

Anketu je popunilo 38% muškaraca i 62% žena. Od učesnika, 64% živi u Federaciji Bosne i Hercegovine, 30% u Republici Srpskoj, 2% u Brčko distriktu, dok 4% navodi "ostalo". Obrazovni nivoi učesnika su sljedeći: 46% ima univerzitetsko obrazovanje, 25% posjeduje postdiplomske diplome, 4% su studenti, 24% ima srednjoškolsko obrazovanje, a 1% osnovno obrazovanje.

Među učesnicima, 57% je stalno zaposleno, 21% privremeno zaposleno, 14% nezaposleno, a 8% je u penziji. Učesnici rade u privatnom sektoru (24%), javnim institucijama (26%), nevladinom sektoru (19%), medijima (5%), obrazovnom sektoru (5%) i drugim sektorima (20%). U kategoriji "ostalo", učesnici su ili naveli vrstu industrije ili ponovili ono što je već navedeno u ponuđenim opcijama.

Kao što je prikazano u Grafikonu 1, većina učesnika je u dobi između 25 i 54 godine.

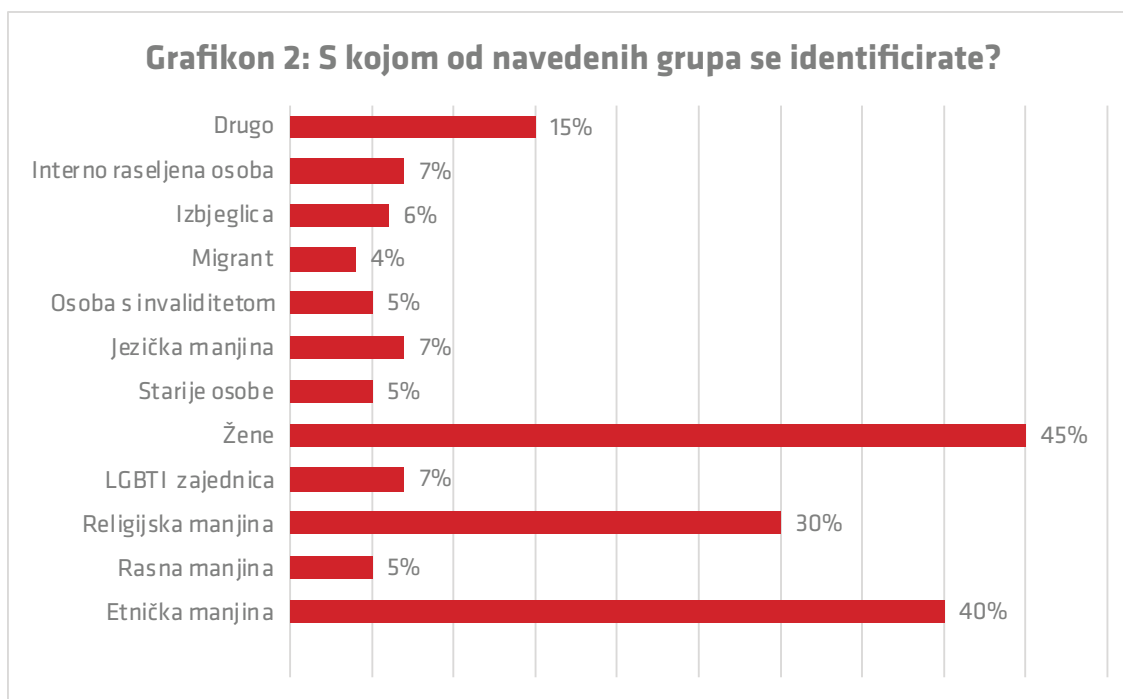


Na osnovu prikupljenih podataka nalazi su objedinjeni i organizirani u narativ oko šest ključnih kategorija:

- ▶ **Iskustva s govorom mržnje:** Na koji način su učesnici bili izloženi govoru mržnje, uključujući osnove i oblike govora mržnje s kojima su se susreli.
- ▶ **Reakcije na govor mržnje:** Lične reakcije i strategije, kao i institucionalne reakcije ako je govor mržnje prijavljen ili je žrtva tražila neki oblik podrške.
- ▶ **Lične posljedice:** Utjecaji na mentalno zdravlje, porodične odnose i profesionalno zadovoljstvo.
- ▶ **Posljedice za zajednicu i društvo:** Kako govor mržnje utječe na zajednice i društvo u cjelini.
- ▶ **Mehanizmi podrške i otpornost:** Vrste podrške koju učesnici primaju i kako pronalaze snagu da se nose s govorom mržnje i uključe u napore za prevenciju.
- ▶ **Mišljenja o borbi protiv govora mržnje u Bosni i Hercegovini:** Perspektive o tome kako se govor mržnje rješava na institucionalnom i društvenom nivou u Bosni i Hercegovini.

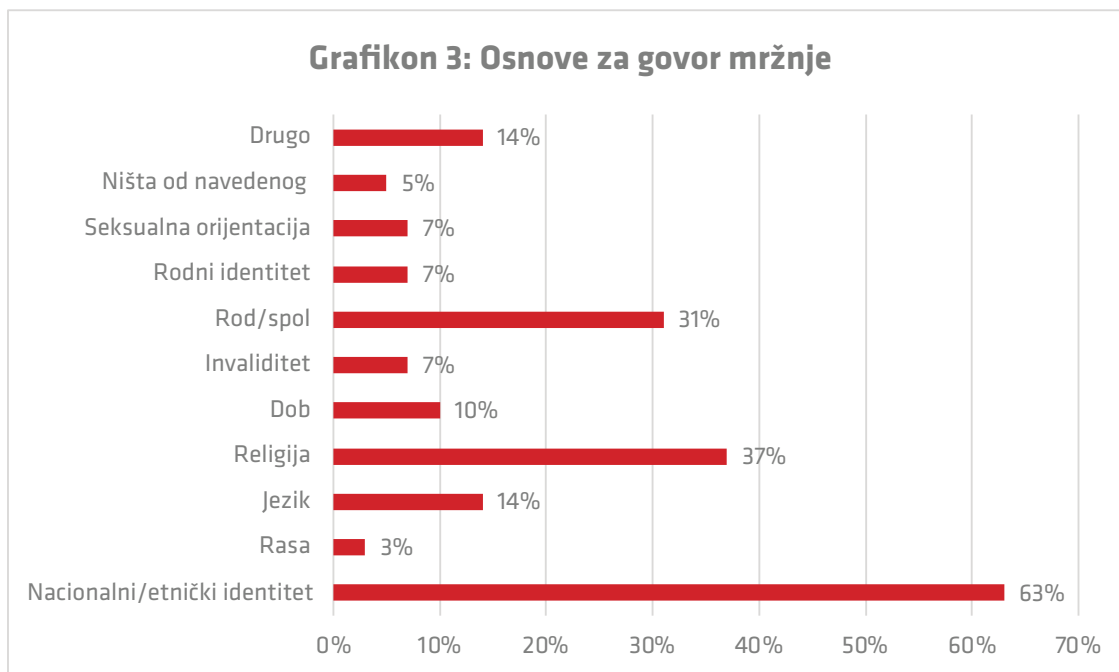
Kako bi se osigurala koherentnost, uvidi iz intervjuva su integrirani s podacima iz ankete umjesto da budu predstavljeni u zasebnim poglavljima.

4.1. Iskustva govora mržnje



Iz Grafikona 2 je jasno da su se mnogi ljudi identificirali s više grupa koje su često izložene govoru mržnje. Najčešće identificirane kategorije bile su žene, etničke manjine i vjerske manjine. Raznolikost identiteta koju su učesnici predstavljali sugerirala je da se govor mržnje i diskriminacija ne mogu shvatiti kroz jednu prizmu. Intersekcionalnost – ideja da se više aspekata identiteta (poput spola, etničke pripadnosti, religije i invaliditeta) preklapaju i međusobno prepliću – pojavila se kao značajan faktor.

Kada su učesnici pitani o osnovama po kojima su doživjeli govor mržnje, njihovi odgovori su prikazani u Grafikonu 3. Najčešće osnove za govor mržnje bile su nacionalni/etnički identitet, religija i rod/spol. Najznačajnija osnova govora mržnje koju su učesnici prijavili bila je njihov nacionalni ili etnički identitet, pri čemu je 63% ispitanika navelo ovo kao osnovu za govor mržnje. Ovaj visoki procent naglašava prisutnost etnički ili nacionalno motiviranog govora mržnje, sugerirajući da su ksenofobija, rasizam i etnička diskriminacija goruća pitanja. U društvima s etničkom raznolikošću ovo može ukazivati na duboko ukorijenjene napetosti, historijska nezadovoljstva ili trenutne društvene podjele. Povremeno su pojedinci bili meta zbog više identitetskih osobina istovremeno ili su se susretali s govorom mržnje u različitim prilikama zbog različitih aspekata svog identiteta.



Iskustva govora mržnje zabilježena u intervjuima uživo također su bila izuzetno raznolika. Naprimjer, u povratničkim zajednicama poput Prijedora najčešći govor mržnje proizašao je iz predrasuda povezanih s etničkom pripadnošću i religijom. S druge strane, zagovornici borbe protiv korupcije i mirovni aktivisti vjerovali su da su bili meta zbog razotkrivanja korupcije i kritiziranja političara; međutim, mržnja

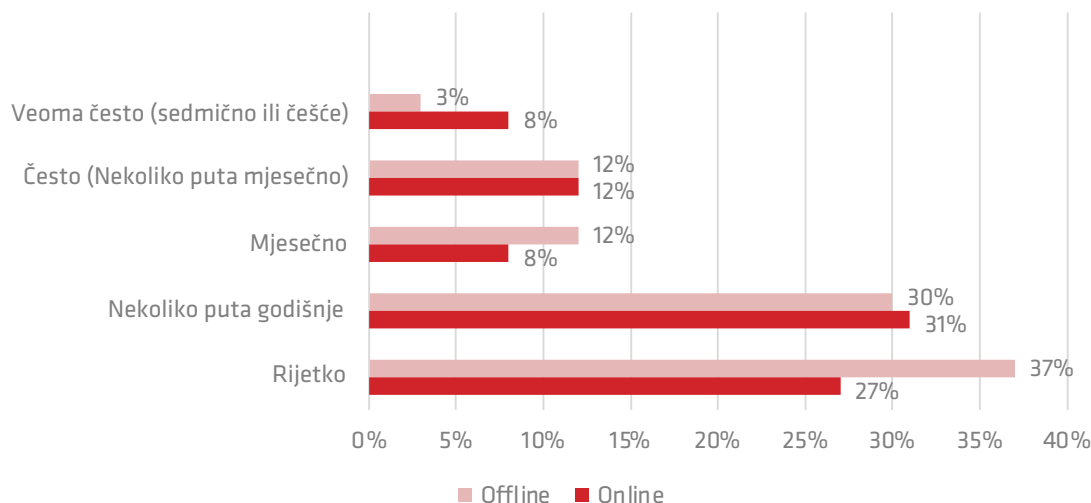
je često bila usmjerena prema njihovim zaštićenim karakteristikama, poput religije, etničke pripadnosti ili spola. LGBTI aktivisti su se suočavali s govorom mržnje i zločinima iz mržnje u svojim lokalnim zajednicama i *online* zbog svoje pripadnosti LGBTI zajednici ili javne podrške pravima LGBTI osoba. Jedan romski aktivista podijelio je svoja iskustva o govoru mržnje koja je trpio tokom školovanja.

I intervjui i anketa pokazali su da meta govora mržnje ne mora nužno dijeliti iste karakteristike kao marginalizirana ili ugrožena zajednica, već mora imati neku povezanost s tom zajednicom. Naprimjer, humanitarna aktivistkinja iz Unsko-sanskog kantona, koja je neumorno radila na pomoći migrantima, bila je dugotrajno izložena govoru mržnje, a kasnije i žrtva zločina iz mržnje. Slično, urednica jednog medija bila je izložena ozbiljnom govoru mržnje i zločinu iz mržnje, što je rezultiralo fizičkim napadom, iako ne dijeli identitetske karakteristike LGBTI grupe prema kojoj je mržnja bila usmjerena. Još jedna aktivistkinja često je bila meta *online* napada zbog isticanja nepravdi s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom ili zbog podrške LGBTI pokretu u Bosni i Hercegovini iako te identitetske karakteristike nisu njene vlastite. Također je doživjela govor mržnje zasnovan na spolu zbog javnog ukazivanja na manifestacije rodne nejednakosti u Bosni i Hercegovini.

Učesnici ankete bili su upitani koliko često su bili izloženi govoru mržnje, kako *online* tako i *offline*. Kao što je prikazano u Grafikonu 4 iskustva govora mržnje su česta pojava. Grafikon pokazuje trend da su u kategoriji *veoma često* učesnici više izloženi *online* nego *offline* govoru mržnje. Ovo odražava širi fenomen u kojem anonimnost i doseg interneta mogu stvarati okruženja pogodna za govor mržnje. Značajan broj ispitanika također izvještava o iskustvima govora mržnje i izvan interneta. To ukazuje na to da govor mržnje ostaje društveni problem koji nije ograničen na digitalni svijet, već je prisutan i u svakodnevnom, fizičkom okruženju. Učesnici su također prijavili da su govor mržnje doživljavali u javnim prostorima, na radnim mjestima, u školama, na medijskim portalima, društvenim mrežama, u javnom prijevozu, pa čak i na ulici, u privatnim porukama, na stadionima, sportskim događajima i na okupljanjima s nacionalnim, kulturnim i vjerskim sadržajem.

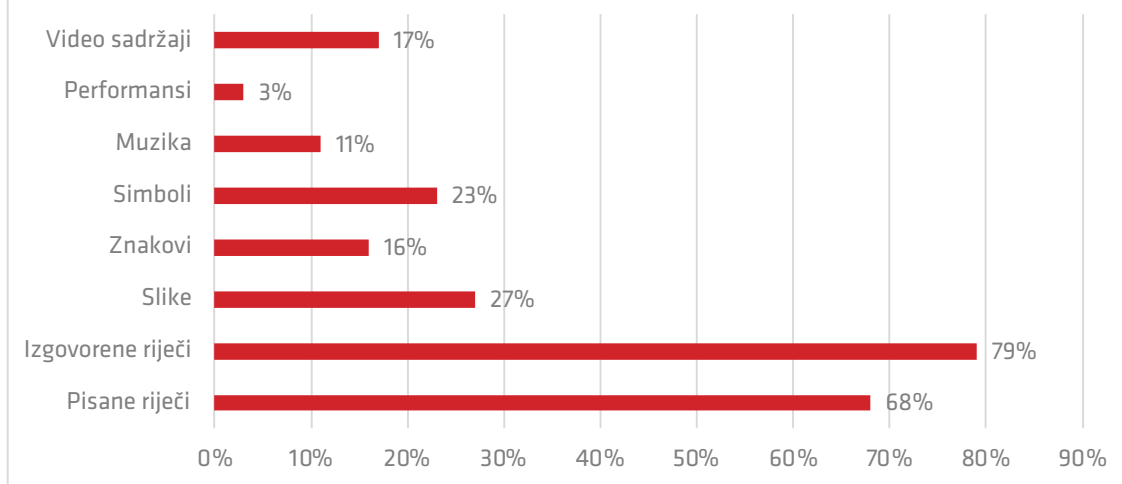
Učesnici intervjua uživo otkrili su da se govor mržnje često javlja u vezi s određenim događajima. Naprimjer, LGBTI aktivisti iz Sarajeva su govor mržnje najčešće doživljavali tokom priprema za bosanskohercegovačku Povorku ponosa i kada bi njihova vidljivost u medijima porasla. Jedna aktivistkinja iz nevladine organizacije iz Tuzle govorila je o najvećim negativnim reakcijama koje je dobila nakon što je kritikovala nazive ulica u Bosni i Hercegovini i ukazala na to da je manje od 3% ulica nazvano po ženama. Za pripadnike jevrejske zajednice u Bosni i Hercegovini govor mržnje bio je potaknut napadom 7. oktobra 2023. godine u Izraelu i kasnijim izraelskim odgovorom u Gazi.

Grafikon 4: Online i offline izloženost govoru mržnje



Pitanje vezano za oblike govora mržnje (Grafikon 5) pokazuje da se najčešće forme izražavanja mržnje odvijaju kroz izgovorene ili pisane riječi. Međutim, učesnici ankete također su zabilježili govor mržnje putem slika, znakova, simbola, muzike, performansa i videozapisa. Upotreba slika u govoru mržnje može biti posebno snažna jer vizuelni sadržaji često izazivaju snažne emocionalne reakcije i mogu se široko dijeliti *online*. Nadalje, upotreba simbola je značajna jer često nosi historijske i kulturne konotacije koje mogu izazvati strah, zastrašivanje ili ojačati mrzilačke ideologije.

Grafikon 5: Oblici govora mržnje



U otvorenom pitanju *online* ankete učesnici su podijelili sadržaj govora mržnje i svoja iskustva suočavanja s pogrđnim imenima, uvredama i napadima na njihovu vjersku pripadnost, etničku pripadnost, seksualnost i spol. Neki od ovih komentara uključivali su prijetnje i bili su usmjereni na zastrašivanje i isključivanje. Žena iz jevrejske zajednice je kao primjer navela kukasti križ nacrtan na zgradi u kojoj živi.

U komentarima ankete zabilježeni su mnogi odgovori na sadržaj govora mržnje:

- ▶ "Pogledaj se kako izgledaš (debela, bez šminke), ko bi s tobom spavao?", "Menstruacija je neprirodna, žene su prljave jer je imaju, zato se ne ponašaj kao da si bolja od mene (muškarca) jer nisi.", "Nemam šta pričati s tobom; žene nemaju dovoljno inteligencije i manjka im vjere."
- ▶ "Nazivanje pogrđnim imenima (npr. 'balija'), prijetnje u okruženjima gdje prevladava druga etnička zajednica itd."
- ▶ "Rečeno mi je da sam 'genocidna'."
- ▶ "Da sam 'četnikuša'" (pogrđni izraz za Srbe).
- ▶ "Psovke poput 'četnička majka', i da bi moja porodica i ja trebali da se vratimo u Republiku Srpsku iako tamo nikada nismo živjeli; kada su saznali za moj invaliditet, koji je fizički, a ne mentalni, počeli su me zvati ludom i retardiranom, posebno jer imam poteškoće u izgovoru glasa 'r'."
- ▶ "Veličanje osuđenih ratnih zločinaca."
- ▶ "Mržnja prema ateistima."

U intervjuima uživo brojni učesnici su podijelili svoja iskustva s govorom mržnje. Jedan učesnik iz jevrejske zajednice opisao je kako je bio izložen intenzivnom govoru mržnje, pa čak i prijetnjama smrću nakon 7. oktobra 2023. godine. Izrazio je solidarnost sa žrtvama napada, što je dovelo do užasnih reakcija. Bio je zasipan napadima na društvenim mrežama, s prijetnjama njemu i njegovoj porodici. Iako su mnoge prijetnje dolazile s lažnih profila ili od botova, neke su bile upućene sa stvarnih naloga, gdje su pojedinci otvoreno koristili svoja prava imena, prezimena i slike.

Žena iz Bihaća, aktivistkinja koja je pružala pomoć ljudima u pokretu tokom humanitarne i sigurnosne krize 2017. i 2018. godine, postala je meta ozbiljnog govora mržnje zasnovanog na spolu, kao i prijetnjama. Neprijateljska atmosfera stvorena ovim govorom mržnje na kraju je eskalirala u fizičko nasilje kada su je napala dva pojedinca. Ovaj incident ilustrira kako govor mržnje nije ograničen samo na riječi; on može imati opasne posljedice. Dehumanizacijom pojedinaca ili grupa govor mržnje može stvoriti okruženje u kojem nasilje postaje prihvatljivije.

Jedna aktivistkinja, koja je učestvovala u organizaciji Povorke ponosa u Bosni i Hercegovini, napadnuta je u Banjoj Luci u martu 2023. godine. Ona i njene kolege planirali su prikazivanje filma i društveno okupljanje, ali je događaj prekinut kada su ih huligani fizički napali, identificirajući ih kao pripadnike LGBTI zajednice. Ovaj

napad dogodio se nakon što su istaknuti političari iz Republike Srpske javno iznijeli pogrdne komentare o LGBTI osobama, što je, po njenom mišljenju, potaklo agresiju.

Jedna studentica i aktivna feministkinja na društvenim mrežama podijelila je svoje lično iskustvo s govorom mržnje, koji se uglavnom događao *online*. Opisala je neprijateljsko okruženje s kojim se suočila:

◇ Imala sam nekoliko iskustava sa govorom mržnje, srećom uvijek na čisto diskurzivnom nivou, najčešće putem društvenih mreža, jer ti pojedinci koji su 'agresivni' rijetko imaju hrabrosti reći to nekome u lice. Međutim, na društvenim mrežama često sam primala prijetnje u komentarima ili direktnim porukama. Ove prijetnje, koje su prvenstveno bile zasnovane na spolu, kretale su se od uvredljivih imena do rasprava o tome šta bi mi trebalo uraditi, tvrdnji da će me neko pronaći i povrijediti, pa do eksplicitnih prijetnji seksualnim nasiljem. Bilo je svega.

Što se tiče sadržaja govora mržnje, jedna LGBTI aktivistkinja predložila je svoju klasifikaciju širokog spektra mrzilačkog i neprimjerenog uznemiravajućeg sadržaja koji redovno prima:

- ▶ **Direktne prijetnje:** Prijetnje mom životu, poruke da znaju gdje živim i upozorenja da pazim kojim ulicama hodam.
- ▶ **Uznemiravanje:** Poruke poput "Hej, možeš li mi nešto objasniti?" ili "Hej, lezbijko, hoću nešto da te pitam", ili seksualizovani komentari o želji da imaju treću osobu u vezi.
- ▶ **Seksualna priroda i konotacije:** Muškarci šalju slike i poruke u kojima izražavaju želju za seksualnim odnosom sa mnom.

"Oko 90% do 95% tih poruka dolazi od muškaraca, a većina njih koristi lažne profile na društvenim mrežama ili šalje privatne poruke, dok oko 10% dolazi s pravih profila. Kada pišu žene, to je više u kontekstu uznemiravanja, poput 'Ti si kuga ovog svijeta'. Nisam primala direktne prijetnje od žena."

Ova ispovijest ilustrira duboko ukorijenjenu rodnu i seksualizovanu prirodu govora mržnje i uznemiravanja usmjerenog prema ženama LGBTI aktivistkinjama. Ovaj primjer pokazuje kako se govor mržnje prepliće s rodom, seksualnošću i identitetom, otkrivajući duboko ukorijenjenu mizoginiju i homofobiju. Dalje, ovaj slučaj razotkriva sveprisutnu i višestruku prirodu govora mržnje s kojom se suočavaju LGBTI aktivisti, pokazujući da takav govor nije samo pitanje riječi, već se tiče moći, kontrole i namjere da se neko ušutka ili povrijedi. Različiti oblici agresije, bilo suptilni ili otvoreni, doprinose neprijateljskom okruženju koje može ograničiti ličnu slobodu i sigurnost.

Aktivistkinja iz Tuzle podijelila je da su komentari poput "samo ružne žene se bave aktivizmom" uobičajeni. Iako joj nikada nisu direktno prijetili smrću, sugerirali su da bi trebala počiniti samoubistvo samo zato što vjeruje da žene zaslužuju da se ulice nazivaju po njima. Zatim su slijedili komentari da bi trebala "otići nazad u kuhinju", da je "patetična", te su je klasično optuživali da je strani plaćenik. Jedan profil redovno upućuje govor mržnje na svaki video koji ona objavi.

Komentari koji sugeriraju da bi se "trebala ubiti" zbog svojih uvjerenja predstavljaju posebno štetan oblik govora mržnje jer potiču na samopovređivanje i mogu imati ozbiljne psihološke posljedice po žrtvu. Sama sugestija da bi trebala okončati svoj život samo zato što zagovara ideju da žene zaslužuju priznanje u obliku naziva ulica po njima otkriva koliko ekstremne i iracionalne mogu biti reakcije protiv čak i umjerenih feminističkih ideja. Ovo ukazuje na obim neprijateljstva prema ženama koje se zalažu za rodnu ravnopravnost.

Kada su upitani da li poznaju osobu koja je izrazila govor mržnje, odgovori u anketi su varirali, uključujući spominjanje različitih političara, kolega, susjeda, poznanika, a u nekoliko slučajeva i policajaca, ljekara, medijskih radnika i drugih. Otprilike polovina ispitanika u anketi navela je da je govor mržnje dolazio s lažnih profila ili stvarnih profila ljudi koje ne poznaju. S druge strane, intervjui su uglavnom pokazali da je govor mržnje dolazio od nepoznatih ljudi. Ipak, nekoliko odgovora spomenulo je poznanike ili manje bliske kolege tokom školovanja. Romski aktivista se prisjetio da je bio izložen diskriminaciji i govoru mržnje u školi od nekih učitelja. Jevrejka koja je doživjela govor mržnje u svom naselju otkrila je, uz pomoć policije, da su počinio njeni susjedi poznati po nedoličnom ponašanju.

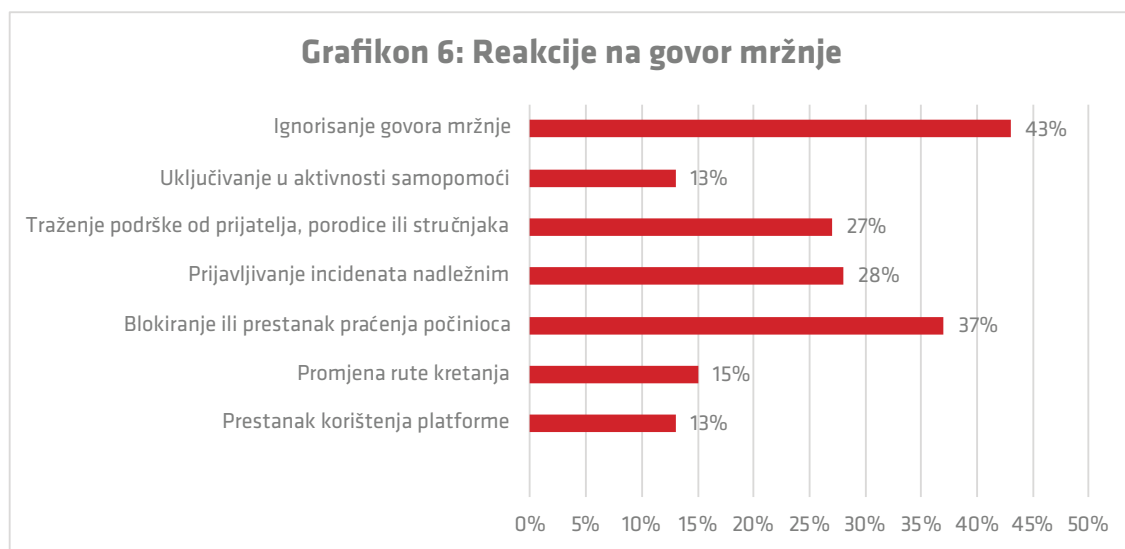
LGBTI aktivistkinja iznijela je svoju analizu onih koji šire mržnju *online* napominjući da su to uglavnom muškarci srednjih godina. Organizirani komentari na društvenim mrežama doveli su do ozbiljnih reakcija, posebno na Instagramu, gdje su aktivni mladi ljudi uzrasta od 15 do 25 godina. Ona tvrdi da su ti mladići, koji žive na internetu, odgojeni u mržnji i često odgovorni za širenje govora mržnje. Po njenom iskustvu ove godine je bila značajna kampanja mržnje na Instagramu, dok je Facebook, koji koriste stariji ljudi, manje korišten u tom smislu. Ovo sugerira da su mlađe osobe sklonije širenju mržnje. Također je podijelila da mnogi botovi pojačavaju ovaj problem, posebno tokom izbora, kada politička mržnja raste, jasno pokazujući koja politička frakcija stoji iza toga.

4.2. Odgovori na govor mržnje

Reakcije učesnika varirale su, zavisno od njihove percepcije situacije, poznavanja sistema i sposobnosti da dobiju podršku. U povratničkim zajednicama, strah od posljedica, percipirani nedostatak nepristrasnosti unutar krivičnog pravnog sistema

i osjećaj marginalizacije često dovode do toga da se žrtve suzdržavaju od reakcija na govor mržnje. Nasuprot tome, aktivisti su skloniji prijavljivanju i traženju pravde, ali ishodi su često nezadovoljavajući, kao što je istaknuto u narednim dijelovima izvještaja. Općenito, odgovor na govor mržnje su strah, nepovjerenje u institucije, neadekvatne reakcije zaposlenih u institucijama i, na kraju, izostanak ili blage kazne.

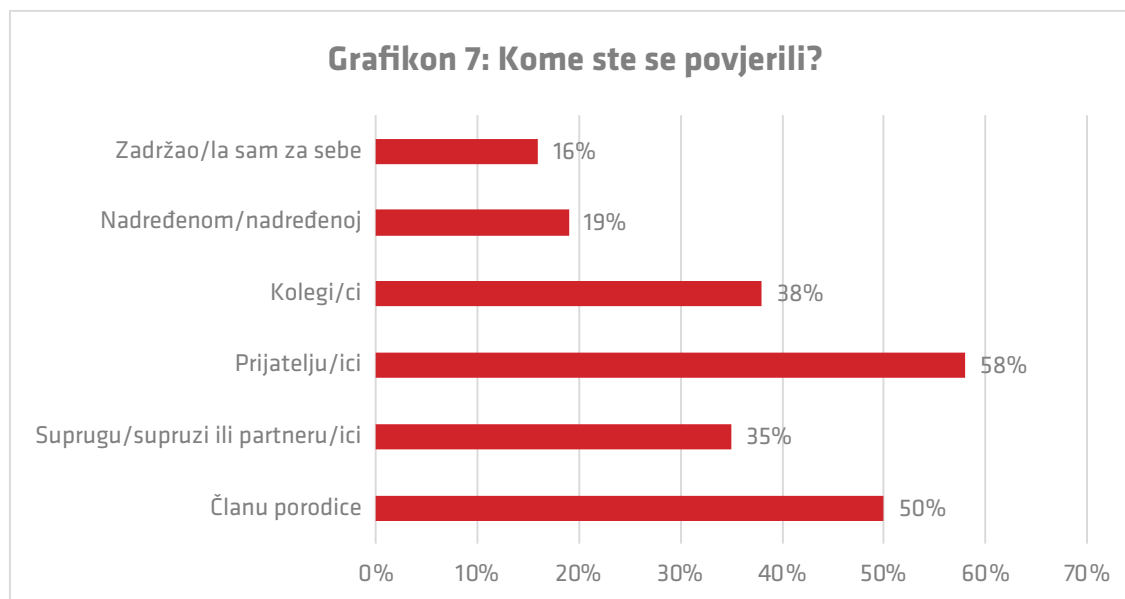
Grafikon 6 pokazuje da je najčešća reakcija među učesnicima ignoriranje govora mržnje, praćeno blokiranjem ili prestankom praćenja počinitelja, te prijavljivanjem incidenta nadležnim organima. Iako značajan broj učesnika traži podršku od prijatelja, porodice ili profesionalaca, neki također mijenjaju svoje uobičajene rute, poduzimaju aktivnosti samopomoći, ili prestaju koristiti internetsku platformu na kojoj je govor mržnje nastao. Ovo sugerira da, iako mnogi učesnici poduzimaju korake kako bi se zaštitili, poput blokiranja počinitelja ili prijavljivanja incidenata, postoji i značajno oslanjanje na pasivne odgovore, poput ignoriranja govora mržnje. Ovo odražava ili nedostatak povjerenja u formalne mehanizme za zaštitu ili izbjegavanje sukoba.



Nevoljnost da prijave incidente, prema nekim učesnicima, proizlazi iz straha od posljedica, a u nekim slučajevima iz percipirane povezanosti između policije, vlasti i onih koji su prijavljeni. Neki učesnici su podijelili da se suzdržavaju od prijavljivanja policiji zbog prethodnih negativnih iskustava, što je narušilo njihovo povjerenje u institucije. Građani se često bore s time da li da prijave incidente, a čak i kada to učine susreti s policijskim službenicima koji ih obeshrabruju ili ponižavaju nisu rijetki. U slučajevima govora mržnje na internetu učesnici su izvijestili da nedostaje odgovornost i istraga, posebno kada se radi o anonimnim profilima na društvenim mrežama, kao što su podijelili oni koji su te slučajeve prijavljivali policiji.

Kako je već prikazano na Grafikonu 6, mnoge žrtve traže pomoć od porodice ili prijatelja. Grafikon 7 dodatno prikazuje najčešće izvore podrške. Većina ispitanika

u intervjuima je rekla da su podijelili svoja iskustva ili se povjerili nekome, obično prijatelju, članu porodice, supružniku, kolegi ili, u manjoj mjeri, nadređenom. Ovo sugerira da se učesnici prvenstveno obraćaju svojim bliskim osobama za emocionalnu podršku i savjet nakon što dožive stresne incidente poput govora mržnje. Prijatelji i porodica se smatraju pouzdanim i sigurnim izvorima utjehe i razumijevanja, što ukazuje na važnost ličnih odnosa u suočavanju s psihološkim posljedicama govora mržnje.

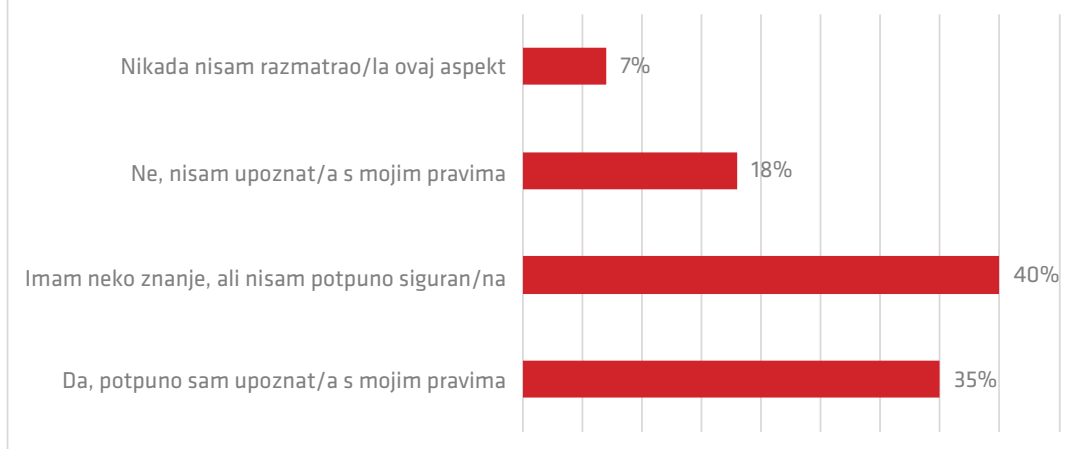


Ipak, 16% učesnika odlučilo je da zadrži svoja iskustva za sebe. Naprimjer, jedna feministkinja, studentica, objasnila je zašto je odlučila da ne podijeli svoja iskustva s drugima.

◇ Nisam to prijavila jer ne očekujem ništa na institucionalnom nivou. Što se tiče moje porodice i prijatelja, trudim se da ne pričam ljudima o tome jer bi bili zabrinuti. Naprimjer, nikada nisam imala srca reći roditeljima: "Ovo mi se dogodilo" ili "Dobila sam ovakvu prijetnju", jer, na kraju, koliko god mene to frustrira jer znam da je pogrešno, znam da bi njih to još više frustriralo. Moji najbliži prijatelji i svi ostali bi bili kolektivno zabrinuti i frustrirani.

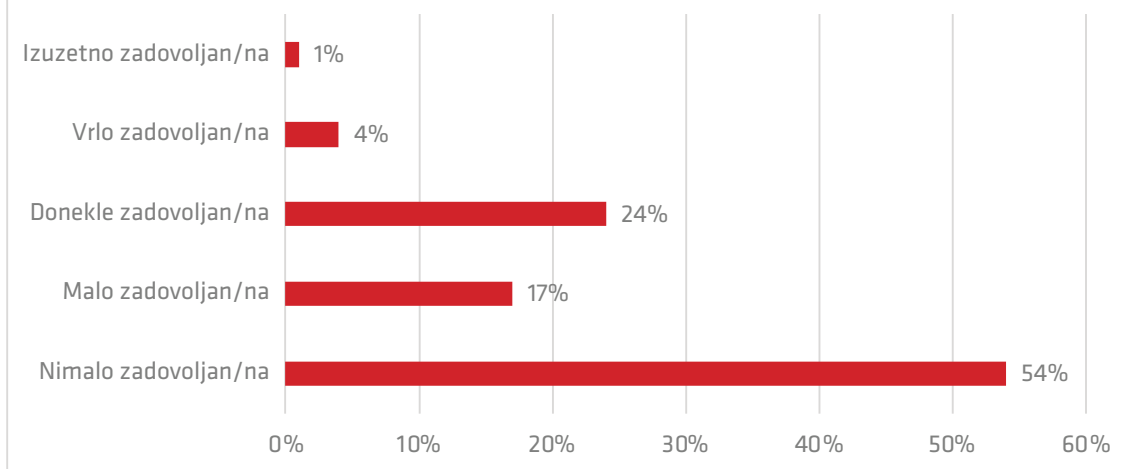
Iznenadjuće je da manje od polovine onih koji su bili izloženi govoru mržnje poznaju svoja prava, kao što je prikazano na Grafikonu 8. Ovo ukazuje na značajan jaz u znanju ili razumijevanju o tome koja im zaštita i mogućnosti stoje na raspolaganju prema zakonu.

Grafikon 8: Poznavanje zakonskih prava



Oni koji su prijavili govor mržnje institucijama izrazili su različite nivoe zadovoljstva ishodima. Velika većina učesnika (54%) koja je izjavila da "nimalo nije zadovoljna" ukazuje na sistemske probleme u efikasnosti načina na koji odgovorne institucije rješavaju govor mržnje. Bilo da je riječ o nedostatku primjene zakona, nedovoljnom resursima, slabom praćenju ili odbacivanju pritužbi, ovo nezadovoljstvo ukazuje na hitnu potrebu za poboljšanjem. Ako većina ljudi koji prijavljuju govor mržnje nije zadovoljna ishodima, to može obeshrabriti njih i druge da prijave buduće incidente. Ova pasivnost može dovesti do ciklusa u kojem govor mržnje ostaje nekontroliran, čime se podstiče neprijateljsko okruženje. Nivoi zadovoljstva prijavljivanjem prikazani su na Grafikonu 9:

Grafikon 9: Nivo zadovoljstva prijavljivanjem



Ispitanici su također izrazili nezadovoljstvo reakcijama policije i tužilaštva na prijave govora mržnje, pa čak i na prijetnje koje su doživjeli.

Jedan učesnik iz jevrejske zajednice podijelio je šta se dogodilo u Zenici nakon što su prijavili govor mržnje i prijetnje: Policija im je savjetovala da se ne okupljaju, što je poslalo lošu poruku i izazvalo veliku zabrinutost među ljudima. Komentirao je: "Kako to da policija ne može garantovati sigurnost za otprilike 15 Jevreja u jednom gradu?"

Učesnici smatraju ovakvu reakciju policije problematičnom jer ona suštinski stavlja teret sigurnosti na viktimiziranu zajednicu umjesto da se policija bavi osnovnim uzrokom prijetnje ili poduzima konkretne korake kako bi osigurala njihovu zaštitu. Savjet policije da se ne okupljaju implicira nemogućnost ili nespremnost da zaštite zajednicu, što se može smatrati neuspjehom u ispunjavanju njihove dužnosti da pruže sigurnost i zaštitu svim građanima.

Drugačije iskustvo s organima zakona prijavila je žena iz jevrejske zajednice u Sarajevu: "Prije nekoliko mjeseci kukasti križ je nacrtan na stanu u koji sam se uselila. Svi su znali da je to stan Jevrejske zajednice. Uplašila sam se. Policija je odradila izvrstan posao; bili su humani i profesionalni u razgovorima." Njeno iskustvo s policijom naglašava pozitivnu interakciju koja je pomogla u smanjenju straha i izgradnji povjerenja.

Učesnici ovog istraživanja naglasili su da način na koji vlasti reagiraju na žrtve igra ključnu ulogu u oblikovanju osjećaja sigurnosti unutar zajednice i njihovog povjerenja u organe reda.

LGBTI aktivisti u Sarajevu često su nezadovoljni iskustvima s organima zakona kada je riječ o rješavanju incidenata govora mržnje. Jedan aktivist je podijelio da, uprkos tome što dosljedno prijavljuje prijetnje godinama, većina slučajeva jednostavno bude zabilježena bez daljnje istrage. U jednom slučaju trebalo je godinu dana da policija odgovori na ozbiljnu prijetnju, a u novijim slučajevima nije bilo povratnih informacija. Aktivist je napomenuo da su u jednom trenutku morali angažirati advokata kako bi, koristeći se Zakonom o slobodi pristupa informacijama, saznali da su poduzete neke radnje.

Ovaj učesnik i mnogi drugi izrazili su frustraciju zbog ponavljajućeg obrasca ne-reagiranja ili minimalnog truda od strane policije kada se radi o prijavljenim slučajevima govora mržnje i prijetnji. Mnogi su objasnili da se prijave često odbacuju ili ne shvataju ozbiljno, ostavljajući ih s osjećajem da je prijavljivanje besmisleno. Nadalje, izostanak komunikacije ili ažuriranja od strane vlasti dodatno naglašava nedostatak transparentnosti i odgovornosti. Ovaj nedostatak informacija o poduzetim mjerama kod žrtava stvara osjećaj da su ignorirani, povećava njihovu nesigurnost i narušava povjerenje u policiju.

Aktivistkinja i pravница za prava osoba s invaliditetom iz Banje Luke bila je meta govora mržnje na društvenim mrežama od političara iz Republike Srpske zbog svojih javnih stavova. Kada je prijavila govor mržnje, izjavila je da je ista tužiteljica tretirala i druge aktiviste na sličan način, ne nalazeći osnove za pokretanje postupka. Aktivista i povratnik iz Prijedora naveo je da je bio izložen brojnim incidentima govora mržnje, a nakon prijavljivanja odgovori su bili nezadovoljavajući. Kao rezultat toga, izgubio je povjerenje da bi prijavljivanje govora mržnje ubuduće dovelo do adekvatnog odgovora.

Učesnici su izrazili frustraciju zbog načina na koji policija postupala s prijetnjama i govorom mržnje s lažnih profila, često im govoreći da se ništa ne može učiniti. Jedna aktivistica je primijetila da policija uzima u obzir samo direktne prijetnje, zanemarujući širi kontekst *online* mržnje. Komentari poput "Ovo je sve bolesno, želim to iskorijeniti" odbacuju se kao indirektni, dok se samo eksplicitne prijetnje poput "Dolazim da te ubijem" smatraju ozbiljnim. Istovremeno prijetnje poput "Imam litru benzina i upaljač, vidimo se uskoro" policija ne tretira kao ozbiljnu prijetnju. Učesnici su tvrdili da policija i tužioci moraju bolje razumjeti kako se mržnja i prijetnje često suptilno izražavaju te da takve slučajeve treba shvatiti ozbiljno. Također su naglasili da nedostatak istraga u vezi s *online* govorom mržnje odražava nedostatak kapaciteta, resursa ili volje policije da temeljito istraži digitalne prijetnje. Smatraju da upotreba lažnih profila ne bi trebala biti razlog za neaktivnost, već bi morala potaknuti upotrebu digitalnih forenzičkih tehnika kako bi se počinioci identificirali i priveli odgovornosti.

Ovi primjeri ilustriraju rašireno razočaranje i gubitak povjerenja u sistem, pri čemu mnogi ispitanici odlučuju da ne prijave incidente, kao što je ranije spomenuto, zbog skepticizma prema institucionalnim procesima. Ovaj trend je u skladu s iskustvima širom EU, gdje podaci Agencije Evropske unije za temeljna prava (FRA) otkrivaju alarmantne nivoe neprijavljenog mržnjom motiviranog nasilja i uznemiravanja protiv etničkih manjina, imigranata, LGBTI osoba, muslimana i Jevreja. Uobičajeni razlozi za neprijavljivanje uključuju uvjerenje da se ništa neće promijeniti, birokratske i vremenske zahtjevne procedure te nedostatak povjerenja u policiju. Ova neprijavljivanja uskraćuju žrtvama pristup zaštiti, podršci i pravdi, omogućujući počiniocima da djeluju nekažnjeno. Rješavanje ovog problema zahtijeva ne samo poticanje žrtava da se jave već i poboljšanje nacionalnih sistema evidentiranja govora mržnje i prikupljanja podataka kako bi se osigurala efikasna identifikacija i dokumentacija tih djela.²²

22 European Union Agency for Fundamental Rights. (2021). Encouraging hate crime reporting: The role of law enforcement and other authorities. Dostupno na: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2021-hate-crime-reporting_en.pdf

Razočaranje u odgovore sistema i nedostatak institucionalne podrške često dovode do toga da žrtve preuzmu vlastite mjere kako bi spriječile govor mržnje ili zaštitile sebe. Ove mjere mogu uključivati samocenzuru, ograničavanje javne vidljivosti ili angažmana, stvaranje privatnih mreža podrške, korištenje digitalnih alata za blokiranje ili prijavljivanje govora mržnje ili angažiranje u kampanjama podizanja svijesti u zajednici kako bi se educovali drugi o utjecajima govora mržnje. Mlada aktivistkinja iz Tuzle opisala je kako ponekad kolektivno odluče da se privremeno povuku iz aktivnog bavljenja određenim pitanjima kako bi izbjegli govor mržnje. Ova mlada žena također je podijelila kako su ona i njene kolege kontaktirali one koji iznose uvredljive komentare, pokušavajući komunicirati i predstaviti argumente koji bi promijenili njihove stavove. Nažalost, ova strategija obično ne donosi željene rezultate.

4.3. Lične posljedice govora mržnje

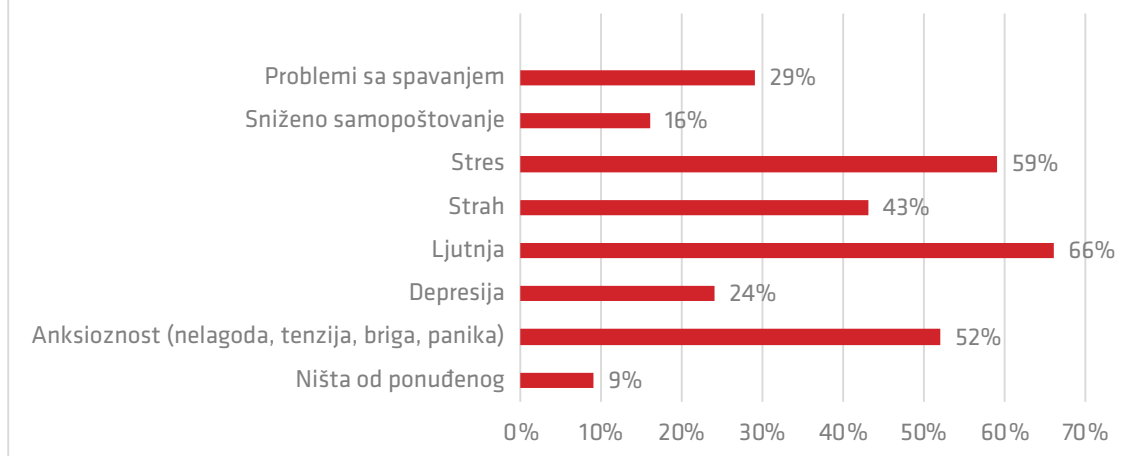
Analiza odgovora iz ankete vezanih za psihološke i emocionalne posljedice govora mržnje otkriva rezultate koji ukazuju na trajan i dubok utjecaj na žrtve, njihove odnose i okruženje u kojem žive. Učesnici su pretežno izvijestili o osjećajima stresa, ljutnje, straha i depresije kao psihološkim i emocionalnim posljedicama govora mržnje. Zamoljeni su da navedu emocije koje su osjetili, a Grafikon 10 jasno pokazuje da je ljutnja najdominantnija emocija, praćena stresom, anksioznošću i strahom. Ovaj nalaz je konzistentan s istraživanjima iz drugih konteksta, koja također ističu ljutnju kao uobičajenu emocionalnu reakciju među žrtvama govora mržnje i nasilja motiviranog mržnjom. Različite studije istraživale su emocionalne i posljedice u ponašanju koje su rezultat ovakve viktimizacije, pružajući značajne uvide u to kako se ljutnja manifestuje u ovim situacijama.²³

Ljutnja kao emocionalni odgovor na govor mržnje često proizlazi iz osjećaja nepravde i nemoći, dok strah i anksioznost dolaze kao reakcije na percepciju prijetnje i nesigurnosti. Stres, koji su mnogi učesnici prijavili, često je posljedica kontinuiranog suočavanja s neprijateljskim i nesigurnim okruženjem, dok depresija može nastati iz dugotrajnog osjećaja izolacije i marginalizacije.

Ovi emocionalni odgovori ne samo da negativno utječu na mentalno zdravlje žrtava već također mogu pogoršati njihove odnose s bližnjima i negativno utjecati na njihovu sposobnost da se osjećaju sigurno i uključeno u društvo u kojem žive.

23 Barnes, A. i Ephross, P. H. (1994). The impact of hate violence on victims: Emotional and behavioral responses to attacks. *Social Work*, 39(3), 247-251.

Grafikon 10: Psihološke posljedice govora mržnje



Ljuttja se pojavljuje kao dominantna emocionalna reakcija u situacijama koje uključuju govor mržnje iz nekoliko razloga. Prvo, ljuttja često proizlazi iz dubokog osjećaja nepravde koji žrtve osjećaju kada su meta zbog svoga identiteta, uvjerenja ili drugih karakteristika. Ova emocija je prirodna reakcija na povredu ličnog dostojanstva i nepravdu koja dolazi s time da su izdvojeni ili napadnuti zbog nečega što je neodvojivo povezano s njihovim identitetom.²⁴

Drugo, ljuttja može biti reakcija na percipiranu nemoć koju žrtve doživljavaju u ovim situacijama. Kada su pojedinci izloženi govoru mržnje, često se osjećaju ranjivo, s ograničenim mogućnostima da se brane ili traže pravdu. Taj osjećaj bespomoćnosti može pojačati osjećaj ljuttje jer odražava frustraciju zbog nedostatka kontrole i nemogućnosti da se spriječi ili zaustavi nanescena šteta. Osim toga, ljuttja može biti i odbrambena emocija, koja služi kao psihološki mehanizam za suočavanje sa strahom i anksioznošću²⁵ izazvanim govorom mržnje. Umjesto da podlegnu strahu, žrtve mogu svoju emocionalnu energiju usmjeriti u ljuttju kao način da povrate osjećaj moći i kontrole suočavajući se s agresijom.

Na kraju, ponavljanje govora mržnje i izostanak adekvatnih društvenih ili institucionalnih reakcija mogu dodatno pojačati ovu ljuttju. Kada žrtve shvate da se njihova patnja ignorira ili da počinio ne odgovaraju za svoja djela, njihova ljuttja može postati dublja, odražavajući i ličnu bol i šire razočaranje u sisteme koji ih ne uspijevaju zaštititi. Ovaj kumulativni efekt ponovljene viktimizacije i sistemske zanemarenosti dodatno objašnjava zašto ljuttja često postaje najizraženija emocija u ovakvim kontekstima.

24 Zembylas, M. (2023). Political anger, affective injustice, and civic education. *Journal of Philosophy of Education*, 57(6), 1176-1192.

25 Seltzer, L. F. (2008, July 11). What your anger may be hiding: Reflections on the most seductive—and addictive—of human emotions. *Evolution of the Self. Psychology Today*. Dostupno na: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/evolution-the-self/200807/what-your-anger-may-be-hiding>

Strah je prijavilo 43% učesnika ankete. Ovaj sveprisutni osjećaj straha pojačan je uvjerenjem da počinioци govora mržnje ne snose posljedice i slobodno nastavljaju svoje uznemiravanje bez ikakvih prepreka. Ovi nalazi naglašavaju duboke i daleko-sežne posljedice govora mržnje za one koji su mu izloženi, ističući njegov ozbiljan utjecaj na lične i profesionalne aspekte njihovih života.

U otvorenim odgovorima učesnici su izrazili strah zbog svoje bespomoćnosti i mogućnosti da će se morati fizički braniti. Strah od društvene izolacije, osjećaj inferiornosti i bespomoćnosti su uobičajeni, a prisutna je i smanjena želja za borbom protiv nepravde. Jedan učesnik je naveo da bi se, nakon ratnih iskustava, svako bojao. Nekoliko učesnika je izjavilo da to više nije strah, već nemogućnost da ponovo prođu kroz isto iskustvo, praćeno strahom za voljene osobe.

Uprkos strahu, jedan učesnik prijavljuje da osjeća i tugu i snagu, motiviran da izdrži do penzije. Jedan učesnik je izjavio da osjeća kao da mu se negira pravo na postojanje. Česti osjećaji razočaranja i nedostatka sigurnosti, koji produbljuju sukob, također su spomenuti. Drugi učesnik je rekao da ga više nije briga jer je napustio Bosnu i Hercegovinu.

U dijelu ankete gdje su učesnici zamoljeni da napišu kako se osjećaju u vezi s govorom mržnje koji su doživjeli pokazuje se koliko su veliki emocionalni i psihološki tereti povezani s govorom mržnje. Ukupno je 200 učesnika napisalo odgovore navodeći osjećaje poput: ponižen, uplašen, loše, uznemiren, veoma loše i povrijeđen, traumatiziran, nezaštićen, zaleđen, tužan, razočaran, bespomoćan, užasnut, zabrinut, ljut, teško opisivo stanje, ranjiv, diskriminiran, zgađen, kao da ne pripadam ovom okruženju, bezvrijedan, izoliran, usamljen. Nekoliko dužih odgovora pružilo je dublji uvid u osjećaje učesnika koji su bili izloženi govoru mržnje:

- ▶ "U početku mi uopšte nije bilo prijatno, ali kasnije sam se, nažalost, navikla na to, a najgore je što su svi znali za to, ali niko nije htio da me zaštititi."
- ▶ "Iskreno, razočaran sam što ima toliko mržnje među ljudima."
- ▶ "Kako bi se osjećalo dijete od 9 godina? Tužno. Nisam znala razliku između Srba, Hrvata ili Muslimana; nisam odgajana na taj način."
- ▶ "Nisam jela niti spavala danima; bila sam pod stresom."
- ▶ "Bilo je neugodno, ali sam bolje razumio posljedice takvih situacija."
- ▶ "Kako bi se neko tada osjećao? Užasno. Ratne traume su mi se vratile (cijeli rat sam bila u Sarajevu); u tom trenutku sam bila u Lukavici i zvala sam taksi... Otišla sam bez osvrtnja. Nikada se više nisam javila toj osobi iako su me pokušavali kontaktirati nekoliko puta."
- ▶ "Osjećao sam se užasno jer jedina podjela koju priznajem jeste između dobrih i loših ljudi. Volim svoju Bosnu i Hercegovinu i želim se osjećati slobodno da kažem kojoj etničkoj grupi pripadam bez ružnih pogleda. Rođen sam

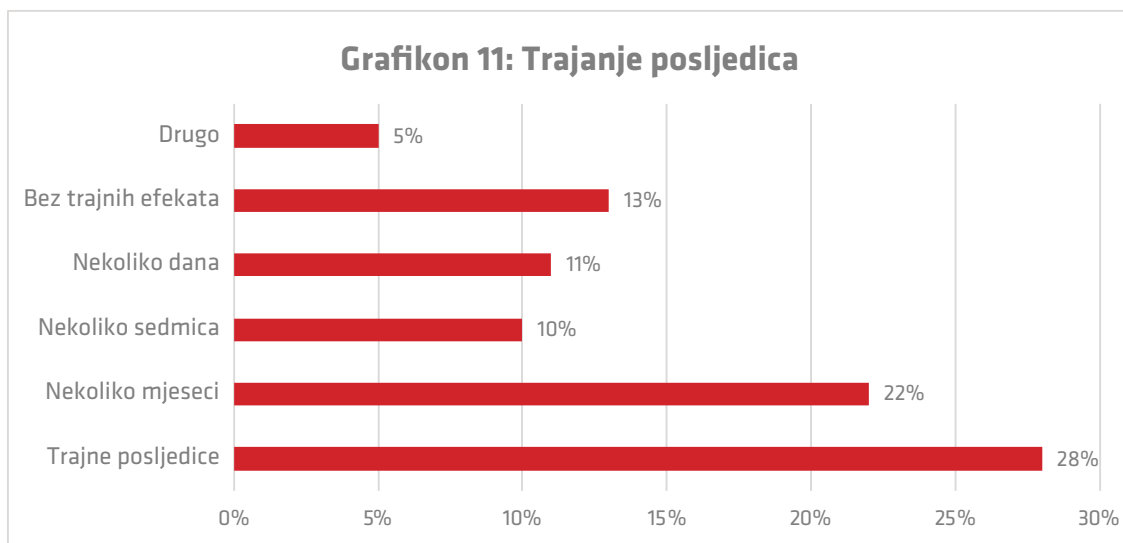
tokom rata i nisam kriv za djela grupe ljudi iste etničke pripadnosti koji su činili zlo drugima u mojoj zemlji. NE U MOJE IME!"

- ▶ "Prilično loše, bila sam uznemirena danima, profesionalno demotivisana, ponekad potpuno slomljena. Bila sam uplašena jer sam samohrana majka i nemam porodicu u gradu u kojem živim."
- ▶ "U početku sam bila u šoku i nevjerici, ali kasnije sam osjetila strah, ne toliko za svoju sigurnost, već zbog količine mržnje koju ljudi osjećaju."
- ▶ "Pod stresom, mentalno loše, s apsolutnim nepovjerenjem u policiju, tužilaštvo, sudove, osjećajući se prilično bespomoćno i beznadežno, uz veliki strah za svoju sigurnost i sigurnost svoje porodice, zabrinut za svoj opstanak."
- ▶ "Uopšte se nisam osjećao loše jer ako si stabilna i normalna osoba, govor mržnje i bilo koja riječ ti ne mogu naškoditi."
- ▶ "Prilično hladno bez obzira na to koliko često se dešavalo jer vjerujem da u ovom malom gradu svi znaju ko je ko i kakvi su, i mogu hodati bilo gdje uzdignute glave bez srama."
- ▶ "Ponižen. Napadnut. Obezvrijeđen. Kasnije depresivan, dok na kraju nisam postao fizički bolestan."
- ▶ "Poražen jer sam vjerovao da ljudi na rukovodećim pozicijama moraju imati nultu toleranciju prema tome, kako zbog profesionalne tako i zbog ljudske etike."
- ▶ "Doživjela sam stres, a sada se liječim od PTSP-a."
- ▶ "Razočaran i uvrijeđen. Omalovažen i depresivan."

Odgovori otkrivaju dubok i višeslojan utjecaj govora mržnje na pojedince, utjecaj koji pogađa i njihovo mentalno i emocionalno blagostanje, kao i ukupni kvalitet njihovih života. Mnogi ispitanici opisuju početni šok ili nevjericu, praćene osjećajem bespomoćnosti i gubitkom povjerenja u društvene sisteme koji bi ih trebali štititi. Normalizacija takvog zlostavljanja, jer su neki pojedinci prijavili da su se navikli na to, naglašava uznemirujuće prihvatanje neprijateljstva kao dijela svakodnevnog života. Za neke je to iskustvo probudilo traumatična sjećanja, poput ratnih *flashbackova*, što je dodatno pogoršalo njihovu patnju. Drugi su izrazili duboko razočaranje u čovječanstvo, gubitak vjere u društvenu koheziju i trajni osjećaj otuđenosti i ranjivosti.

Čak i među onima koji su uspjeli emotivno se distancirati ili održati otpornost, priznanje manifestacija sveprisutne atmosfere mržnje i neznanja ukazuje na loše društveno stanje. Često spominjanje stresa, anksioznosti i profesionalne demotivacije ilustriraju kako govor mržnje može prožimati svaki aspekt života, nagrizajući lično dostojanstvo i društveno povjerenje. U nekim slučajevima, ova erozija je bila toliko ozbiljna da je dovela do dugotrajnih psiholoških stanja, poput posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP), što naglašava trajne i onesposobljavajuće posljedice takvog ciljanog neprijateljskog ponašanja.

Grafikon 11 pokazuje da se utjecaj govora mržnje veoma razlikuje među pojedincima, od onih koji nisu imali trajne posljedice do onih koji trpe posljedice nekoliko sedmica. Ova varijabilnost može zavisiti od nekoliko faktora, uključujući ličnu otpornost, težinu govora mržnje, mreže socijalne podrške i prethodna iskustva s diskriminacijom ili traumom. Grafikon prikazuje da je zapanjujućih 28% ispitanika prijavilo da trpe trajne posljedice zbog govora mržnje kojem su bili izloženi.



Posljedice govora mržnje također su živo opisane tokom intervjua kada su učesnici govorili o teškom stresu koji je prouzrokovao govor mržnje. Većina je prijavila simptome anksioznosti, panike i uporne misli o onome što je napisano, naročito u ranim fazama suočavanja s govorom mržnje. Žena iz jevrejske zajednice podijelila je kako je govor mržnje izazvao osjećaj ranjivosti, ali je odlučila nositi se s tim sama:

◇ Nisam imala psihološku podršku, ali više volim prolaziti kroz svoja iskustva sama. Ranije sam imala poremećaj anksioznosti i uspjela sam ga izliječiti sama. Ova situacija je također utjecala na moju porodicu. Moji roditelji su stariji, pa sam izbjegavala da im pričam. Duboko je utjecalo na moju sestru, jer je to evociralo naše ratne traume kada smo izgubili sestru.

Drugi učesnik iz jevrejske zajednice izjavio je da je govor mržnje utjecao na njega i njegovu porodicu na mnogo različitih nivoa. Njegovo autoimuno medicinsko stanje pogoršalo se zbog jakog stresa, što je zahtijevalo medicinsku brigu. Situacija je posebno negativno utjecala na njegovu suprugu jer je morala prvobitno prekinuti a zatim smanjiti svoj *online* rad s obzirom na to da je i ona bila izložena govoru mržnje. Nastavila je raditi samo s malim krugom ljudi koje poznaje, što je negativno utjecalo na njihove prihode.

Jedna ispitanica iz LGBTI zajednice spomenula je da njena reakcija varira ovisno o vrsti poruka, kada su poslana i o kontekstu njenog ličnog života u tom trenutku, odnosno da li je sve uredu u njenom životu tada. Naprimjer, prošle godine, kada se dogodio napad na LGBTI aktiviste u Banjoj Luci, teško se nosila s tim jer je već bila emotivno osjetljiva i ranjiva, što je izazvalo veći strah i anksioznost.

Jedna od društvenih grupa koja je najčešće meta govora mržnje su žene, naročito one koje se zalažu za ravnopravnost spolova i dovode u pitanje tradicionalne rodne norme.²⁶ Nedavni trend retradicionalizacije i diskursi koji ženama pripisuju uloge u skladu s tradicionalnim, patrijarhalnim normama i stavovima doveli su do reakcije usmjerene protiv feminističkih aktivistkinja.²⁷ Jedna mlada aktivistkinja podijelila je kako je to utjecalo na njeno psihološko stanje, napominjući da je vjerovatno doprinijelo razvoju anksioznosti. Ta anksioznost se pojavljuje u gužvama, posebno na događajima za mlade, gdje se boji da bi mogla postati meta komentara iako se to zapravo nikada nije dogodilo. Svoju anksioznost pripisuje prošlim iskustvima s govorom mržnje. Kroz svoj rad s drugim mladim aktivistkinjama primijetila je da strah od govora mržnje, čak i prije nego što se dogodi, uveliko obeshrabruje mlade žene koje žele biti aktivne *online*.

Muškarac LGBTI aktivista podijelio je da ga je govor mržnje naveo da dugo vremena ide na psihoterapiju jer je morao naučiti kako da živi s tim komentarima:

◇ Moj pristup je da ne čitam komentare. Nije najugodnija stvar čitati te komentare, ali nije da gubim kontrolu. Nisam iznenađen i osjećam da imam kontrolu. Međutim, uznemirujuće je živjeti u društvu i svijetu gdje su ljudi progonjeni i ubijani zbog svoje seksualne orijentacije. Posebno je teško kada spominju članove porodice. Bilo mi je izuzetno teško kada su komentari bili usmjereni na moju majku, koja me podržava.

Utjecaj govora mržnje na LGBTI osobe izaziva sve veću pažnju zbog nedavnih nasilnih incidenata i rastuće anti-LGBTI retorike. Istraživanja pokazuju da izloženost homofobičnom govoru mržnje može značajno pogoršati raspoloženje, dovodeći do pojačane anksioznosti, depresije i izolacije. Novija studija pokazala je da govor mržnje izaziva ove efekte naročito kada se pojedinci osjećaju lično pogođeni ili kada je govor mržnje rasprostranjen u njihovom okruženju.²⁸ Pored toga, strah i zastrašivanje izazvani govorom mržnje mogu obeshrabriti LGBTI osobe da učestvuju u društvenom životu. Izvještaj Agencije Evropske unije za temeljna prava ističe da mnogi

26 Zlatiborka Popov Momčinović (2013). Govor mržnje u Bosni i Hercegovini / Rodna perspektiva. BH novinari. Dostupno na: <https://bhnovinari.ba/bs/2013/01/15/govor-mrnje-u-bosni-i-hercegovini-rodna-perspektiva-mr-sc-zlatiborka-popov-mominovi/>

27 Ging, D. i Siapera, E. (2018). "Special issue on online misogyny." *Feminist Media Studies*, 18(4).

28 Zochniak, K., Lewicka, O., Bilewicz, M. (2024). Homophobic hate speech affects well-being of highly identified LGBT people. *Journal of Homosexuality*, 42(4).

doživljavaju stres i izbjegavaju javni život zbog prijetnji govorom mržnje i zločinima iz mržnje, što dodatno pogoršava mentalno-zdravstvene probleme.²⁹

Psihološku podršku je tražila i jedna učesnica iz Bihaća. Govorila je o ozbiljnim psihološkim i fizičkim posljedicama te potrebi da potraži pomoć psihoterapeuta. Govor mržnje je također utjecao na njen profesionalni život:

◇ Ovo je sigurno ostavilo negativnog efekta na moje zdravlje... čak i danas povremeno posjećujem psihoterapeuta s kojim radim. Mržnja se prenijela i na moje radno mjesto. Određene kolege su napisali peticiju u kojoj su tvrdili da nisam dobar primjer, da ne mogu učiti djecu nikakvim vrijednostima jer ih sama nemam. Moje dijete je imalo problema; kasnije sam ga prebacila u drugu školu jer je jedan od mojih kolega, s kojim sam radila u istoj školi, također učitelj, rekao mom sinu da sjedne u zadnji red jer je 'prljav' i da bi mogao zaraziti drugu djecu, jer ga njegova mama vodi u skvotove, jede s migrantima, spava s migrantima.

Ova žena je dvije godine trpjela patnju zbog mržnje koju je doživjela. Utjecaj na njen život bio je dubok, pogađajući je na bezbroj načina. Tokom intervjua govorila je o svom teškom iskustvu s vidljivim uznemirenjem. Osim lične boli i straha, suočila se s profesionalnom degradacijom i problemima u porodici, a sve je dodatno otežavala duboka razočaranost u kolege i mnoge članove zajednice. Iako je ostala u istoj zajednici, ovo iskustvo i dalje ostavlja trag, bacajući tamnu sjenku na njen život.

Snažan primjer lične borbe podijelila je žena s invaliditetom koja je bila izložena uvredama od popularnog i utjecajnog političara. Osjećala je da je ovakva neravnoteža moći činila situaciju posebno teškom i prijetjećom. Osjećaj ranjivosti bio je pojačan njenom pozicijom: "U tom trenutku (tokom verbalnih napada) ja sam neko ko je nezaposlen, neko ko se bavi građanskim aktivizmom." Ta ranjivost postaje još izraženija kada su osobe suočene s ciljanom mržnjom, što dodatno povećava ozbiljnost njenih posljedica.

Nasilje nad manjinama često počinje pogrđnim jezikom i govorom mržnje, koji brzo može eskalirati u fizički napad, kao što pokazuje navedeni primjer. Tokom ovog istraživanja nekoliko učesnika podijelilo je kako je govor mržnje bio uvod u fizičke napade koje su iskusili. Također su objasnili kako su, i nakon tih napada, nastavili doživljavati govor mržnje. Jedna aktivistkinja koja podržava LGBTI zajednicu u Banjoj Luci, a koja je bila napadnuta 2023. godine zajedno sa svojim kolegama, prisjeća se dubokog utjecaja koji je to imalo na njen život. Nakon napada i govora mržnje koji je uslijedio, ona i njeni kolege bili su primorani da se presele iz Banje Luke u Sarajevo na 15 dana.

29 Hate Speech and Hate Crimes against LGBT Persons. (2009). *European Union Agency for Fundamental Rights*. Dostupno na: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1226-Factsheet-homophobia-hate-speech-crime_EN.pdf

◇ Kada se dogodio napad u kojem smo bili izloženi, morala sam napustiti svoj rodni grad Banju Luku iz sigurnosnih razloga. Bila sam prisiljena otići na 15 dana jer mi je policajac rekao da me ne može zaštititi. To je više utjecalo na mene psihički, pa čak i danas povremeno osjećam strah kada vidim grupu momaka u crnim duksericama s kapuljačama. Izbjegavam mjesta gdje bi mogli biti njihovi simpatizeri iako ni prije nisam išla tamo, ali danas sam mnogo opreznija – podijelila je.

Ovo iskustvo odražava dubok psihološki utjecaj koji trauma i ciljano nasilje mogu imati na pojedinca. Priča ove ispitanice naglašava kako djela nasilja i govor mržnje mogu imati trajne psihološke posljedice, preoblikujući način na koji pojedinac prolazi kroz svijet, usađujući postojan osjećaj straha i potrebu za oprezom koja nadilazi početni događaj. Trauma je u njenom svakodnevnom životu ukorijenila pojačan osjećaj straha i opreznosti. Strah koji osjeti kad vidi grupu muškaraca u crnim duksericama, gdje određeni vizualni signali izazivaju anksioznost i strah, podsjećajući je na napad. Ovo je česta reakcija kod osoba koje su prošle kroz traumatične događaje, gdje određeni podražaji mogu vratiti emocije i sjećanja na traumu.³⁰ Izbjegavanje mjesta gdje se potencijalni napadači mogu okupiti odražava stanje hiperopreznosti, što je mentalno iscrpljujuće i ometa njen svakodnevni život.

Nekoliko učesnika podijelilo je iskustva govora mržnje iz djetinjstva, ističući kako takva iskustva mogu ostaviti dubok i trajan osjećaj povrijeđenosti. Narativi učesnice iz jevrejske te učesnika iz romske zajednice naglašavaju različite načine na koje govor mržnje može oblikovati djetetovo ponašanje i samopercepciju. Naprimjer, žena iz jevrejske zajednice izjavila je da se osjećala duboko povrijeđenom i povukla se u sebe kada je bila izložena uvredljivim komentarima vršnjaka jednom prilikom tokom školovanja. S druge strane, romski aktivist podijelio je da je njegova reakcija na govor mržnje bila izražena kroz njegovo pogoršano vladanje:

◇ Taj govor mržnje evoluirao je od diskriminacije do uvreda itd., gdje sam ja, kao dijete, počeo reagirati nasilno. To je bio moj način da se branim jer sam bio mali. Fizički sam uzvraćao. Bio sam problematičan tada jer nisam znao kako da se nosim s tim. U tim trenucima tuge i bijesa reagovao sam nasilno. Na neko vrijeme, kroz te fizičke sukobe, stvorio sam takav imidž o sebi i bilo mi je lakše kad kažu 'ne peljaj se s njim prebit će te' nego 'ne petljaj se s njim, on je Ciganin.'

Na međunarodnom nivou govor mržnje protiv romske zajednice prepoznat je kao hitno pitanje koje je privuklo pažnju kako raznih organizacija za ljudska prava tako i akademske zajednice. Mržnja prema romskoj populaciji može dodatno pogoršati društvenu isključenost s kojom se romska djeca i odrasli generacijama suočavaju. To može imati značajne posljedice na psihološku dobrobit, kao i na obrazovna postignuća djece i mladih. Prema Agenciji Evropske unije za temeljna prava (FRA)

30 Kaysen, D. (2005). Cognitive Processing Therapy for Acute Stress Disorder Resulting From an Anti-Gay Assault. *Cognitive and Behavioral Practice*, 12(3), 278-289.

govor mržnje i zločini iz mržnje prema Romima su široko rasprostranjeni i često se neadekvatno istražuju, pri čemu se mnogi slučajevi olako prihvataju ili opravdavaju. Kao rezultat toga, došlo je do značajnog porasta govora mržnje protiv Roma, što potvrđuju dostupni podaci.³¹

Vrlo upečatljiv primjer podijelio je jedan ispitanik koji je često izložen govoru mržnje na internetu. On često prima prijetnje i uvrede po osnovu svoje etničke pripadnosti ili zato što ga njegovi "vlastiti" ljudi doživljavaju kao izdajnika.

◇ Ljudi ne shvataju da kad ta hajka počne ne možeš ništa uraditi danima, nisi fokusiran. Ne bi ti trebao biti taj koji odlučuje šta da radiš i koje korake da preduzmeš; nisi raspoložen za to u tom trenutku. Samo želiš da prestane. Ipak, moram ići u tužilaštvo i policiju, koja uglavnom nema razumijevanja, a nemamo primjere da možemo reći: 'Uredu, ona je bila napadnuta, izložena govoru mržnje, prijavila je i pobijedila. Pa, idem i ja.' To je gubljenje energije, vremena, pa čak i novca, posebno kad si *freelancer*. Potrošiš dva, tri dana na te prijave, a niko ti to neće nadoknaditi.

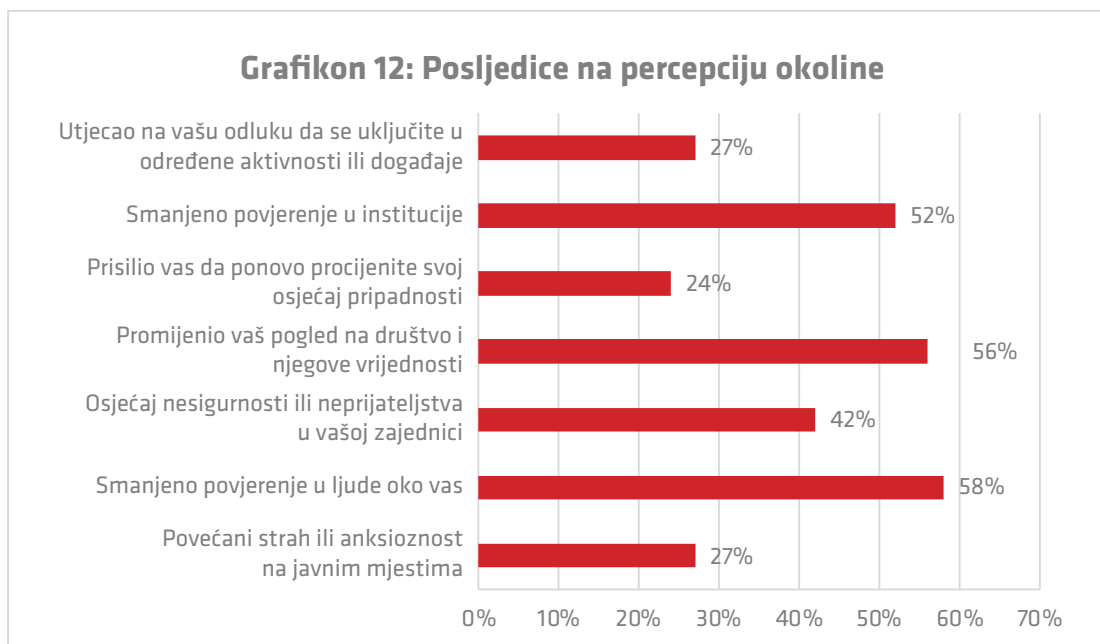
Ovaj citat ističe intenzivnu emocionalnu i psihološku cijenu koju osoba plaća kao meta "progona" ili kontinuiranog uznemiravanja. Korištenjem izraza "hajka" ispitanik sugerira neumoljivu i iracionalnu dimenziju progona, gdje se žrtva osjeća nemoćnom i preplavljenom. Učesnik opisuje stanje u kojem ga stres i strah toliko obuzimaju da postaje nefokusiran i nesposoban donositi odluke ili poduzimati radnje. Njegova glavna želja je da uznemiravanje prestane, umjesto da se uključi u iscrpljujuće korake neophodne za traženje pravde ili zaštite.

Za *freelancere*, koji se često oslanjaju na kontinuirani rad kako bi osigurali prihod, nekoliko dana odsustva radi rješavanja ovakvih problema može imati direktan finansijski utjecaj. Za razliku od zaposlenih s fiksnim platom, koji mogu imati određene zaštite ili beneficije, *freelanceri* gube potencijalne zarade tokom tih perioda neaktivnosti. Osim toga, nedostatak nadoknade za vrijeme i trud uloženi u prijavljivanje ovakvih slučajeva dodatno pogoršava finansijski teret, čineći cijelo iskustvo ne samo emocionalno iscrpljujućim već i ekonomski štetnim. Ova situacija naglašava kako ciljani napadi i naknadni pravni i birokratski procesi mogu dovesti do značajnog gubitka prihoda, dodatno pogoršavajući negativan utjecaj na život žrtve.

Pored psihološkog utjecaja, govor mržnje duboko utječe na način na koji pojedinci doživljavaju svoju okolinu. Naša percepcija okoline igra ključnu ulogu u oblikovanju našeg mentalnog zdravlja i blagostanja. Način na koji tumačimo i doživljavamo

31 European Union Agency for Fundamental Rights. (2016). *Second European Union Minorities and Discrimination Survey: Roma – Selected Findings*. Dostupno na: <https://fra.europa.eu/en/publication/2016/second-european-union-minorities-and-discrimination-survey-roma-selected-findings>.

svijet oko nas – bilo pozitivno ili negativno – može utjecati na naše emocionalno stanje, nivo stresa i opće psihološko zdravlje. Grafikon 12 prikazuje kako govor mržnje utječe na percepciju okoline kod pojedinaca. Pokazuje da mnogi ispitanici (27%) osjećaju značajan strah, kao i nesigurnost i neprijateljstvo unutar svojih zajednica (42%). Nadalje, grafikon pokazuje da mnogi ljudi gube povjerenje u ljude oko sebe i institucije, što odražava dubok osjećaj razočaranja u društvo. Govor mržnje često dovodi do toga da pojedinci preispituju svoj osjećaj pripadnosti i osjećaju nesigurnost ili neprijateljstvo u svojim zajednicama. Neki odluče izbjegavati određene aktivnosti ili događaje te osjećaju povećanu anksioznost u javnim prostorima. Sve u svemu, grafikon naglašava da govor mržnje utječe ne samo na lično blagostanje već i na šire društvene dinamike i odnose.



U otvorenim odgovorima ankete jedan učesnik pogođen govorom mržnje vezanim za njegovu etničku pripadnost podijelio je da je to probudilo traume iz djetinjstva povezane s ratom. Drugi su prijavili osjećaj straha kada se nalaze u blizini mjesta gdje je došlo do govora mržnje. Također je bio komentar u kojem se ističe da se žrtve govora mržnje, zajedno s ljudima koje poznaju, boje njegovog utjecaja na buduće generacije. Ovaj strah može obeshrabrili pojedince da javno izraze svoje mišljenje, što ih učinkovito utišava i stvara društvene granice koje ograničavaju slobodu govora.

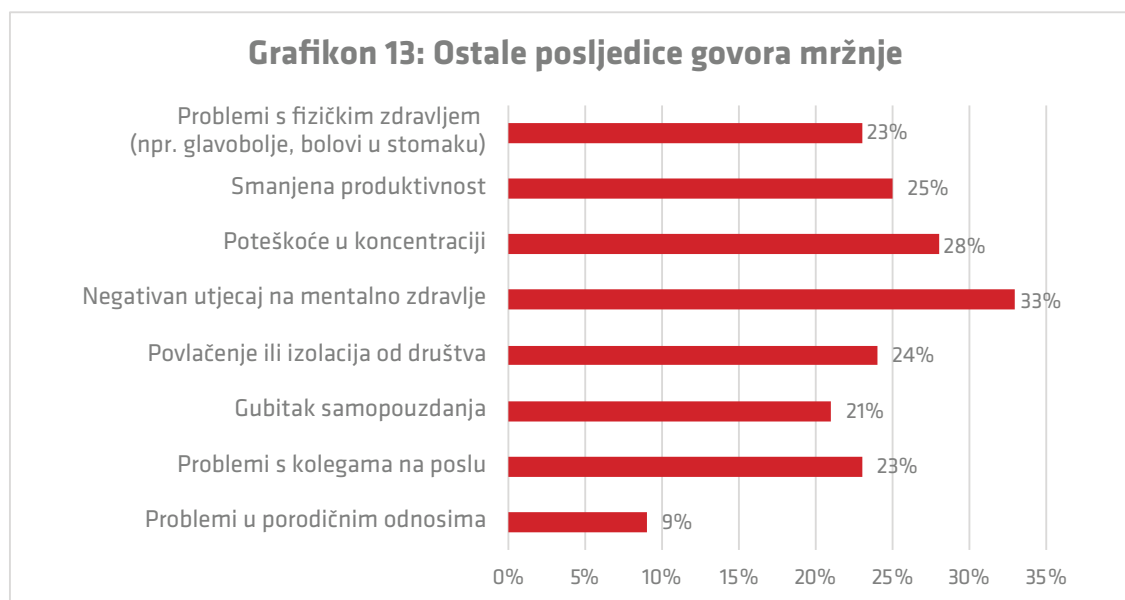
Ovaj fenomen utječe na šire društvene dinamike, jer ljudi postaju oprezniji u izražavanju svojih stavova iz straha od odmazde ili daljnjeg uznemiravanja. Kroz ove mehanizme, govor mržnje ne samo da pogađa trenutne žrtve već stvara klimu straha i nesigurnosti koja može trajati generacijama.³² Istovremeno, neki učesnici su izrazi-

32 Fladmoe, A., Nadim, M. (2017). Silenced by hate? Hate speech as a social boundary to free speech. In A. H. Midtbøen,

li snažnu želju da edukuju druge i promoviraju poštovanje i prihvatanje, smatrajući to ličnim uspjehom ako bi mogli promijeniti mišljenje makar jedne osobe.

Međutim, govor mržnje ne utječe samo na psihološko blagostanje žrtava, već i na njihovo fizičko zdravlje i odnose s članovima porodice i kolegama, kao što je prikazano na Grafikonu 13. Ovo pokazuje da posljedice govora mržnje nadilaze unutarnje iskustvo pojedinca, utječući na širu mrežu važnih odnosa. S tim u vezi, 24% učesnika prijavilo je povlačenje ili izolaciju iz društva kao rezultat govora mržnje, što može dodatno pojačati osjećaje usamljenosti, anksioznosti ili depresije. Također, 28% učesnika prijavilo je poteškoće s koncentracijom zbog govora mržnje, što ukazuje na to da govor mržnje može ometati kognitivne funkcije, poput fokusa i pažnje. Nadalje, 23% učesnika imalo je problema s kolegama na poslu, što sugerira da govor mržnje može stvoriti neprijateljsko radno okruženje, dovodeći do sukoba ili zategnutih odnosa. Ovo se podudara s nalazima iz otvorenih odgovora i intervjua koji sugeriraju da radno mjesto može biti mjesto gdje se dešava govor mržnje, što utječe na timsku dinamiku i osjećaj pripadnosti i sigurnosti pojedinca.

Utjecaj govora mržnje na radnom mjestu može dodatno pogoršati profesionalne odnose, smanjiti produktivnost i stvoriti klimu nepovjerenja među kolegama, dok šira društvena izolacija uzrokuje pogoršanje mentalnog zdravlja, čime se stvara začarani krug posljedica koje negativno utječu na sve aspekte života žrtava.



U jednom intervjuu, aktivistkinja koja je aktivna na *online* platformama objasnila je kako se boji da bi njena porodica, posebno mlađa sestra i majka, mogla biti izložena govoru mržnje ako ljudi shvate da su povezani. Da bi to spriječila, izbjegava odgovaranje na njihove komentare kako njeni pratioci ne bi shvatili da su u srodstvu. Ipak, bilo je trenutaka kada je njena majka, duboko povrijeđena zbog komentara upućenih njenoj kćerki, pokušala da je brani, da bi i sama postala žrtva govora mržnje.

Nekoliko učesnika prijavilo je ozbiljne fizičke posljedice koje su pripisali stresu izazvanom mržnjom. Prijavljeni su negativni simptomi poput nelagode i znojenja. Kod nekih je ovaj stres doveo do zdravstvenih problema, poput problema s mjehur, lupanja srca i kardiovaskularnih problema. Jedan učesnik je čak morao biti hospitaliziran, podvrgnut operaciji žučne kese i tretiran antidepresivima.

Iskustva učesnika ove studije u skladu su s literaturom koja pokazuje da su naša tijela dobro opremljena za podnošenje stresa u malim dozama, ali kada stres postane dugotrajan ili hroničan može imati ozbiljne posljedice po naše zdravlje. Dugotrajan stres utječe na sve tjelesne funkcije i može dovesti do hroničnih bolnih stanja poput migrena, kratkog daha i ubrzanog disanja. Također predstavlja dugoročne rizike za srce i krvne sudove, povećavajući vjerovatnoću srčanog udara. Kada su pod stresom, ljudi mogu doživjeti promjene u apetitu, što može dovesti do prejedanja ili nedovoljnog unosa hrane. Stres također utječe na probavu i može promijeniti apsorpciju nutrijenata u crijevima. Hronični stres, koji uključuje dugotrajnu izloženost, predstavlja veliki napor za tijelo, što može rezultirati ozbiljnim zdravstvenim problemima.³³

Intervjui uživo otkrili su razne strategije koje žrtve govora mržnje usvajaju kako bi zaštitile sebe, članove svoje porodice, ili partnere. Iako ove strategije mogu ponekad pomoći, također mogu negativno utjecati na kvalitet života. Kada su izloženi govoru mržnje *online*, najčešći odgovor bio je blokiranje počinitelja ili potpuno prestajanje s objavljivanjem sadržaja, povlačenje iz *online* prostora. Jedna učesnica je spomenula da je prestala objavljivati na TikToku jer je doživjela emocionalnu blokadu. Druga uobičajena strategija bila je izbjegavanje čitanja komentara usmjerenih prema njima ili bilo kakvih mrziteljskih komentara općenito. Međutim, nekoliko učesnika je izvijestilo da članovi njihovih porodica ili partneri često čitaju komentare, što kod njih izaziva veliku uznemirenost i zabrinutost.

Osobe izložene ozbiljnijim oblicima govora mržnje ili prijetnjama smrću značajno su promijenile svoje ponašanje u stvarnom svijetu zbog stalnog osjećaja nesigurnosti. Učesnica istraživanja iz jevrejske zajednice izbjegavala je biti sama kod kuće, izolirala se od ljudi i značajno smanjila vrijeme provedeno vani. Muškarac iz jevrejske zajednice prijavio je da je svakog jutra pregledavao svoj automobil jer se plašio

33 American Psychological Association. (2023, March 8). *Stress effects on the body*. (Originally created November 1, 2018). Dostupno na: <https://www.apa.org/topics/stress/body>

da bi ga neko mogao pokušati ubiti. Osim toga, on i njegova porodica izolirali su se u vlastiti 'mikrokozmos', kako ga naziva. Neki članovi porodice čak su prestali slati svoju djecu na aktivnosti u sinagogu. LGBTI aktivistkinja govorila je o tome kako je, kao odgovor na govor mržnje, promijenila svoje svakodnevne aktivnosti: "Prestala sam hodati sama, prestala sam hodati noću. Također izbjegavam određene ulice i kvartove za koje znam da nisu sigurna mjesta za mene. Ove promjene su mi postale normalne, ali su istovremeno ograničile moju slobodu kretanja."

Istovremeno LGBTI aktivist podijelio je da je zbog govora mržnje razvio sveobuhvatnu strategiju i tačno zna kako se ponašati da bi izbjegao incidente i osigurao svoju sigurnost:

❖ Izbjegavam određena mjesta. Držim se svojih krugova. Vrlo sam svjestan da su neka mjesta opasna, i to je kompromis s nasiljem. Većina mojih prijatelja ima strategiju za kretanje. Jedan moj prijatelj, kada hoda noću, trudi se da izgleda veći, kako bi pokazao da je snažan.

Ove strategije, iako nužne za osobnu sigurnost, dodatno ograničavaju slobodu i povećavaju osjećaj nesigurnosti, što dugoročno može dodatno pogoršati mentalno zdravlje i osjećaj pripadnosti zajednici.

❖ Ponekad me to toliko pogodi da ograničim svoje kretanje, posebno tokom organizacije Povorke ponosa. U periodu koji prethodi Povorci, vrlo svjesno biram da ne hodam, putujem autom i trudim se parkirati što bliže mjestu gdje trebam ići. Posebno izbjegavam grupe mlađih muškaraca i tinejdžera, jer sam imala iskustva gdje bi mi nešto dobacivali, pa svjesno biram da ih izbjegavam. Ali to je dio mog svakodnevnog života. Ne idem u velike grupe ili na koncerte, posebno kada znam da bi mogla biti raznolika publika, gdje bih mogla sresti navijače. Izbjegavam mjesta za koja procijenim da bi moglo doći do nekog oblika nasilja. To je ograničavajuće za mene. Moram razmišljati o tome gdje da izađem s prijateljima. Ne mogu ići u sve kafiće; idem tamo gdje će me neko braniti ako to bude potrebno.

Iskustva iz Bosne i Hercegovine podijeljena u ovom istraživanju poklapaju se s onima iz drugih konteksta. Istraživanje iz Njemačke pokazuje da doživljavanje govora mržnje, posebno u *online* okruženju, utječe na osjećaj sigurnosti žrtava ne samo u digitalnim iskustvima nego i u svakodnevnom životu. Pojedinci koji se suočavaju s *online* govorom mržnje prijavljuju jači osjećaj nesigurnosti u poređenju s onima koji su se suočili samo s *offline* govorom mržnje ili nisu bili žrtve uopće. Ova pojačana nesigurnost proizlazi iz sveprisutne i nekontrolirane prirode *online* mržnje, koja često cilja na lične karakteristike i grupne pripadnosti, što dovodi do straha od ponovne viktimizacije u *online* i *offline* prostorima. Žrtve se mogu osjećati ranjivo i anksiozno bojeći se društvenih interakcija i potencijalnog uznemiravanja, što može rezultirati povlačenjem iz društva i smanjenim osjećajem sigurnosti unutar njihovih zajednica. Psihološki utjecaj

online govora mržnje ističe hitnu potrebu za sveobuhvatnim intervencijama koje ne samo da ograničavaju širenje takvog sadržaja već i pružaju podršku za emocionalno blagostanje žrtava promovirajući sigurnije i inkluzivnije okruženje.³⁴

Kao odgovor na govor mržnje nekoliko učesnika izrazilo je snažnu želju da napuste svoje poslove, a neki su zaista i donijeli tu odluku. To sugerira da radno mjesto može postati toliko neprijateljsko i psihološki štetno zbog govora mržnje da neki pojedinci osjećaju da je napuštanje posla jedino rješenje kako bi zaštitili svoje mentalno blagostanje. Ova reakcija također odražava nedostatak povjerenja u sposobnost organizacije da rješava ili spriječi takve incidente, što ukazuje na moguće nedostatke u politikama i sistemima podrške na radnom mjestu. Nekoliko učesnika također je izjavilo da ih govor mržnje tjera da preispitaju svoje profesionalne izbore i da se kaju zbog toga što su odlučili baviti se teškim temama, umjesto lakšim.

4.4. Percepcije o posljedicama na zajednicu i društvo

Kao što su raniji primjeri pokazali, psihološki utjecaj govora mržnje može dovesti pojedince do povlačenja iz društvenog i političkog diskursa, fenomen poznat kao "efekt ušutkavanja". Ovo povlačenje ne utječe samo na žrtve, već podriva i demokratske procese smanjenjem učešća u javnim raspravama. Posljedice govora mržnje nadilaze individualne mentalne probleme i utječu na društvenu funkcionalnost i koheziju zajednice.

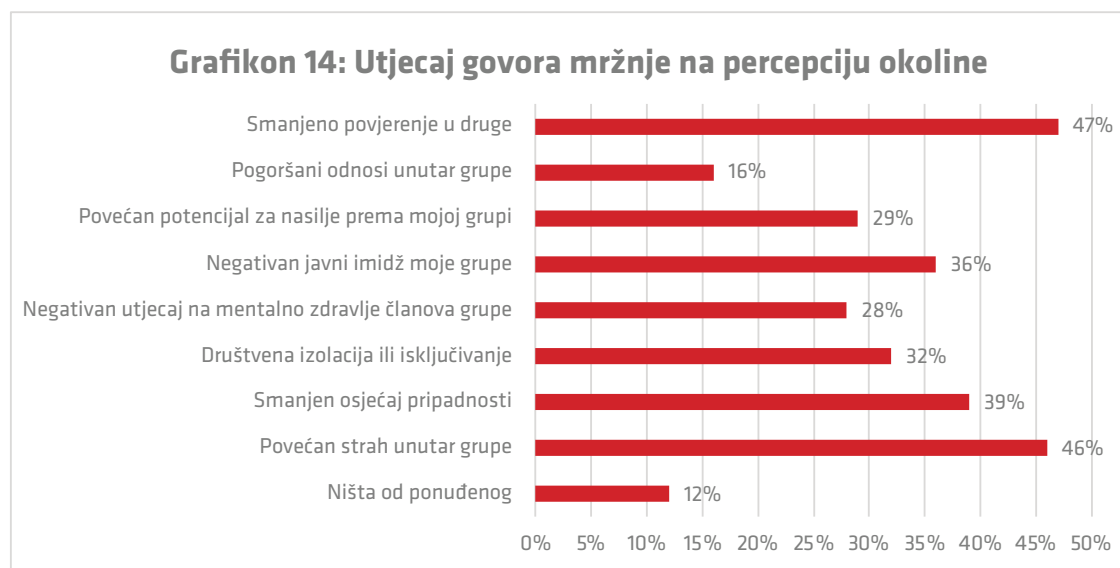
Govor mržnje doprinosi stvaranju podijeljenog društvenog okruženja normalizirajući netoleranciju i predrasude. Takvo okruženje može ometati smislen dijalog i razvoj empatije među pojedincima, što predstavlja prijetnju društvenoj harmoniji i napretku ka inkluzivnosti. U nekoliko primjera iz ankete učesnici su prijavili da su se osjećali prisiljenim tražiti homogenizaciju unutar vlastite zajednice ili izbjegavati socijalne interakcije s pojedincima drugih nacionalnosti kako bi spriječili daljnje uvrede. Ovakvo ponašanje ukazuje na oblik samoodbrane gdje se žrtve povlače iz potencijalno neprijateljskih situacija kako bi izbjegle dodatne uvrede ili diskriminaciju. Međutim, to također ukazuje na šire društvene posljedice govora mržnje – jačanje podjela među zajednicama i ometanje međukulturalne komunikacije i integracije. S vremenom, takvo izbjegavanje može dovesti do povećane izolacije, smanjene društvene kohezije i gubitka različitih perspektiva, što na kraju utječe i na lične i društvene dinamike.

Ove reakcije pokazuju da govor mržnje ne utječe samo na emocionalno i psihološko stanje pojedinaca, već i remeti njihovu sposobnost da se potpuno angažiraju u profesionalnom i društvenom okruženju, negativno utječući na lični rast i šire odnose unutar zajednice.

34 Dreišigacker, A., Müller, P., Isenhardt, A. *et al.* (2024). Online hate speech victimization: consequences for victims' feelings of insecurity. *Crime Sci* 13(4).

Grafikon 14 prikazuje različite načine na koje govor mržnje utječe na žrtve i njihove zajednice. Pokazuje da govor mržnje dovodi do značajnog smanjenja povjerenja u druge, uz povećan strah ili anksioznost unutar grupe. Također postoji značajan utjecaj na osjećaj pripadnosti grupi, pri čemu neki doživljavaju socijalnu izolaciju ili isključenost.

Grafikon također otkriva da govor mržnje doprinosi negativnom javnom imidžu grupe i povećava potencijal za nasilje protiv nje. Ima i štetne posljedice po mentalno zdravlje članova grupe i izaziva pogoršanje odnosa unutar grupe. Sve u svemu, grafikon naglašava da su efekti govora mržnje dalekosežni, utječući na međuljudsko povjerenje, širu društvenu koheziju i sigurnost grupa koje su izložene govoru mržnje.



U sekciji ankete predviđenoj za komentare učesnici su naglasili dubok utjecaj svojih iskustava kako na grupe s kojima se identificiraju tako i na društvo u cjelini. Jedan učesnik, duboko pogođen govorom mržnje, izrazio je ljutnju i snažnu posvećenost podršci drugima u svojoj zajednici koji se prvi put suočavaju s takvim izazovima. Iako se nije povukao iz svojih aktivnosti, primijetio je rastući trend samocenzure unutar svog kruga, posebno kada je u pitanju izražavanje vjere. Uprkos brojnim negativnim posljedicama, nekoliko učesnika je artikuliralo odlučnost da ustraju u svojim naporima, gledajući suočavanje s govorom mržnje kao nužan čin suprotstavljanja nehumanosti. Ova odlučnost bila je potaknuta uvjerenjem da moraju aktivno raditi na sprečavanju, otkrivanju i javnoj osudi onih koji šire mržnju.

Kao što su učesnici podijelili u intervjuima, kada dođe do incidenta, članovi pogođene grupe i zajednice, nakon što postanu svjesni toga, često mijenjaju svoje aktivnosti i ponašanje. Pojedinci koji nisu članovi društvene grupe žrtve, ali pripadaju drugim manjinskim grupama, mogu se ponašati slično bojeći se za svoju sigurnost.

Govor mržnje, dakle, ima potencijal stvoriti široko rasprostranjen strah. Te žrtve mogu uključivati članove porodice, prijatelje ili druge povezane s grupom kojoj pripada žrtva, kao što je to ilustrirao jedan učesnik:

◇ U gradu iz kojeg dolazim konstantno se vrši govor mržnje prema ljudima drugih nacionalnosti, LGBTI osobama, pa čak i prema političkim neistomišljenicima. To organiziraju vojske botova i lokalni navijači, usko povezani s moćnim struktura-
ma u gradu, zbog čega se niko ne usuđuje da im se suprotstavi. Veliki broj ljudi
živi u stalnom strahu, pokušavajući da ne privuku pažnju na sebe ili jednostavno
pristaju na ponašanje većine koja se tako ponaša. Ako to nije opcija, napuštaju
zemlju. Postoje pojedinci koji se odupiru tome, ali im nedostaje infrastruktura za
značajne promjene, a javna podrška je slaba zbog straha. Kao rezultat toga, oni
na kraju postaju meta.

Društvene posljedice govora mržnje protiv LGBTI osoba su zabrinjavajuće. Stručnjaci upozoravaju da govor mržnje može potaknuti nasilje, a prošlogodišnji napadi na LGBTI aktiviste u Banjoj Luci to potvrđuju. Ovi napadi naglašavaju vezu između govora mržnje i nasilja u stvarnom svijetu, ističući kako zapaljiva retorika može ohrabriti pojedince da počine agresivne radnje protiv marginaliziranih zajednica. Osim toga, normalizacija govora mržnje u javnom diskursu može doprinijeti širenju kulture diskriminacije i netolerancije. Govor mržnje protiv LGBTI osoba ne samo da šteti pojedincima već i podriva društvenu koheziju i prihvatanje, perpetuirajući stereotipe i stvarajući neprijateljsko okruženje.

Normalizacija govora mržnje također može rezultirati društvenom polarizacijom i dubokim promjenama unutar zajednice, kako je to pokazano i detaljno objašnjeno u istraživanju. Ovaj fenomen posebno je ilustriran kroz specifičan slučaj u kojem je mržnja prema migrantima postala raširena:

◇ Tada su počeli protesti, kojima su prisustvovali članovi opštinskog vijeća, uključujući buduće vijećnike. 2020. godina je bila izborna godina. Odjednom su počeli
ciljano napadati ljude u pokretu kao glavne krivce, tvrdeći da, da nije bilo njih,
naša ekonomija bi bila bolja, naš turizam bi cvjetao, ne bismo bili u krizi, naše
stanovništvo ne bi odlazilo, i tako dalje. I naravno, ta mržnja se prelila; odjednom
sam postala glavni neprijatelj države, broj jedan, kako su me zvali, ona koja tamo
radi za neke službe, koja dovodi te ljude...

Gore navedeni primjer također pokazuje štetnu društvenu praksu traženja žrtvenog jarca. Američka psihološka asocijacija definira traženje žrtvenog jarca kao proces okrivljavanja pojedinca ili grupe za probleme ili negativne ishode koje oni nisu prouzrokovali. Ova definicija ističe traženje žrtvenog jarca kao psihološki mehanizam gdje se osjećaji agresije, frustracije ili neprijateljstva prebacuju na drugog,

često manje moćnog. Ovo ponašanje omogućava pojedincima ili grupama da skrenu odgovornost za svoje vlastite probleme projektiranjem svojih frustracija na druge.³⁵

Još jedan primjer kako govor mržnje utječe na čitavu zajednicu dijele LGBTI aktivisti:

◇ Razgovaramo sa zajednicom, i oni se osjećaju nelagodno, pod stresom i uplašeno, posebno pred Povorku ponosa. Mržnja je uvijek glasnija i vidljivija od podrške koju primamo. Podrška ne odjekuje toliko u njihovim mislima kao što to čine komentari puni mržnje, što pojačava strah, anksioznost i depresiju, te ih češće vodi na terapiju. Također se plaše svojih roditelja, zavisno od njihovih godina u to vrijeme, ako seksualnu orijentaciju kriju od roditelja. Postoji širok spektar strahova koji su potaknuti mržnjom s kojom se susreću, ostavljajući ih zbunjenim kako da se zaštite. Misle da se mogu pripremiti za život čitajući te komentare, ali u stvarnosti ti komentari imaju direktan utjecaj na njihove živote, vodeći do različitih problema poput nesanice, izolacije i straha da izađu iz kuće.

Štaviše, jedna aktivistkinja, žena s invaliditetom, koja se suočila s mržnjom od strane moćnog lokalnog političara, a kasnije i od drugih, istakla je sljedeće posljedice koje su se odrazile na zajednicu u cjelini: štetu po njen profesionalni ugled, uvrede usmjerene na cijelu populaciju osoba s invaliditetom, stvaranje atmosfere straha i podsticanje nesloge čak i unutar same zajednice i među prijateljima. Naglasila je značajan izazov suprotstavljanja porukama mržnje od utjecajnih političara zbog njihovog utjecaja i javnog položaja, što dodatno pojačava doseg njihovih poruka. Ova priča podstiče govor mržnje prema višestruko marginaliziranoj ženi na osnovu njenog spola, invaliditeta, stavova, preferencija i uvjerenja, ali i prema drugim osobama s invaliditetom. Ove radnje su suprotne odredbama Konvencije o pravima osoba s invaliditetom.

Gore navedeni primjeri pokazuju kako se psihološki i emocionalni utjecaji zločina iz mržnje šire daleko izvan individualnih i međuljudskih dinamika. Agresija motivirana mržnjom prepoznata je kao poseban oblik nasilja, potaknut namjerom da se nanese šteta i služi i simboličkoj i instrumentalnoj funkciji za počinitelje. Simbolično, takvi postupci šalju poruku neprijateljstva čitavim zajednicama, kvartovima ili grupama. Instrumentalno, oni ograničavaju ponašanje i izbore velikog broja ljudi, usauđujući strah i ograničavajući njihovu slobodu.³⁶ Počinitelji zločina iz mržnje svojim postupcima ne samo da provode ideje o razlikama već i jačaju postojeće strukture ugnjetavanja i učvršćuju granice koje razdvajaju grupe. Zbog ove dinamike zločina iz mržnje prepoznati su kao "zločini s porukom".³⁷ Slična dinamika prisutna je i u slučajevima govora mržnje.

35 APA Dictionary of Psychology. Dostupno na: <https://dictionary.apa.org/scapegoating>

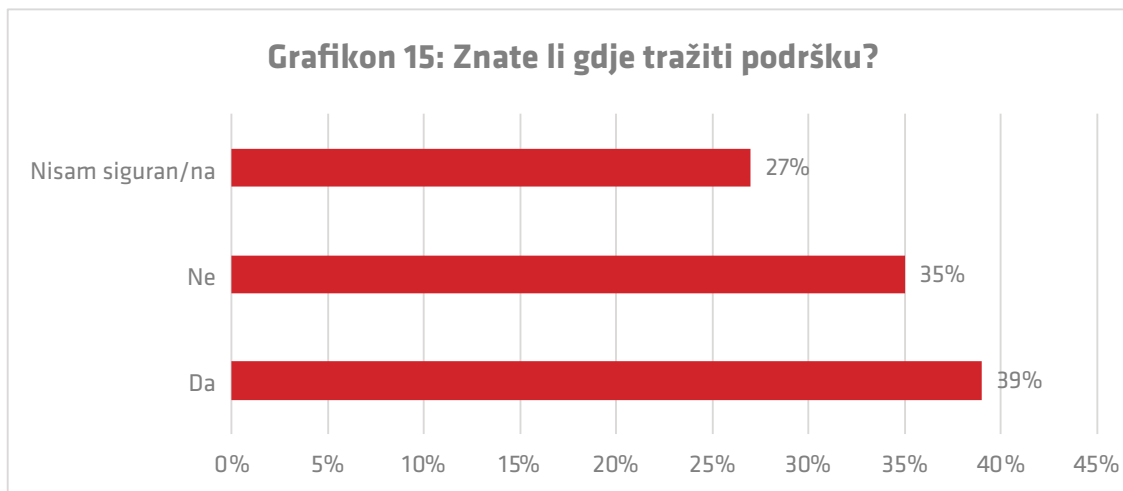
36 Perry, B. (2001). *In the Name of Hate: Understanding Hate Crimes*. Routledge.

37 Iganski, P. (2008). *Hate crime and the city*. The Policy Press.

Iako se često odbacuje kao "samo riječi", govor mržnje duboko utječe na zajednice tako što narušava društvenu koheziju, potiče podjele i stvara atmosferu straha i nepovjerenja, što je potvrđeno iskustvima koja su podijeljena. Govor mržnje marginalizira targetirane grupe, što dovodi do socijalne isključenosti i diskriminacije, čime se slabi ukupno tkivo zajednice. Kao što pokazuju primjeri, govor mržnje može također potaknuti nasilje, održavajući ciklus neprijateljstva i osvete koji destabilizira zajednice. Ti efekti odjekuju dalje od neposrednih žrtava, oblikujući stavove i ponašanja drugih te učvršćujući predrasude i netoleranciju – surova stvarnost koju prepoznaju oni koji su to iskusili iz prve ruke.

4.5. Mehanizmi podrške i otpornost

Podijeljena iskustva u ovom istraživanju živo prikazuju kako govor mržnje narušava društvenu koheziju i podriva dobrobit pojedinca. On stvara strah, produbljuje društvene podjele i održava sistemsku diskriminaciju, prisiljavajući pojedince da se suoče s tim izazovima dok se istovremeno nose s njihovim složenim implikacijama na lične i zajedničke identitete. U anketi, kada su upitani da li znaju gdje potražiti pomoć nakon izloženosti govoru mržnje, većina ispitanika ili nije znala ili nije bila sigurna, kako je prikazano u Grafikonu 15. Ovo naglašava hitnu potrebu za razvojem i omogućavanjem dostupnosti mehanizama podrške za one koji su pogođeni govorom mržnje.



Međutim, ovo istraživanje također otkriva da žrtve govora mržnje nisu samo pasivni primaoci neprijateljstva. Naprotiv, mnogi se aktivno opiru govoru mržnje, usmjeravajući svoja lična iskustva u zagovaranje i radeći na stvaranju društva koje cijeni raznolikost i inkluziju. Uprkos svim poteškoćama, koriste mreže podrške i nastoje svoje borbe preobraziti u smisleno djelovanje.

Intervjui pokazuju da se žrtve govora mržnje često oslanjaju na podršku svojih bliskih osobnih mreža, uključujući članove porodice, partnere, prijatelje i kolege. Osim toga, međunarodna zajednica i lokalne nevladine organizacije istaknute su kao ključni izvori podrške, posebno u unapređenju ljudskih prava i borbi protiv govora mržnje. Jedna učesnica je naglasila neprocjenjivu ulogu međunarodne podrške u njenom slučaju, napominjući da bez nje ne bi bilo moguće pozvati krivce na odgovornost. Druga ispitanica je dobila zaštitu od evropske organizacije Front Line Defenders, što dodatno naglašava važnost vanjske podrške. Slično tome, aktivistkinja za prava osoba s invaliditetom, koju je podržala istaknuta evropska organizacija za osobe s invaliditetom, izvijestila je o smanjenju direktnog pritiska. U međuvremenu, novinarka koja je učestvovala u istraživanju istakla je nedostatak pomoći dostupne malim lokalnim medijima i pojedincima, naglašavajući hitnu potrebu za rješavanjem specifičnih izazova s kojima se suočavaju oni u manjim zajednicama.

Jedna učesnica intervjuja prisjetila se koliko joj je kolektivna podrška značila:

◇ Mislim, šta drugo možete uraditi osim vršiti pritisak? Nevladine organizacije su dobar primjer. U mom slučaju 200 nevladinih organizacija je potpisalo peticiju zahtijevajući moju zaštitu. Čak i ako to na kraju nije ništa značilo, za mene je u tom trenutku bilo ogromno. Ako bi se za svaki slučaj svi uključili, počevši od nevladinih organizacija pa do ljudi koji izlaze na ulice, došlo bi do promjene, jer vlasti strepe samo kad dođe do pobune na ulicama; tada se... uplaše.

Aktivistkinja iz Bihaća, koja je radila s migrantima, suočila se s brojnim posljedicama koje su utjecale na njeno zdravlje i odnose unutar zajednice. U njenom slučaju podrška porodice bila je ključna, dok podrška iz zajednice nije bila opsežna i otvorena. Podijelila je svoje iskustvo:

◇ Moja porodica, posebno moj suprug i prijatelji, bili su moji stubovi podrške. Oduvijek sam se posvećivala aktivnostima koje donose dobrobit lokalnoj zajednici. To je bio priličan put, od primanja zahvalnosti dok hodam ulicom do toga da me ljudi aktivno izbjegavaju. Ubrzo su počele stizati poruke, tražeći od mene da razumijem složenost situacije. Ljudi koji su htjeli pomoći prilazili bi mi diskretno, ostavljajući deke, hranu i odjeću pored mog automobila. Torbe bi se misteriozno pojavile oko mog vozila. Postalo je očigledno da su se pojedinci nevoljko izlagali javno, bojeći se potencijalne opasnosti. Čak smo morali skrivati migrantske porodice od napada lokalnih desničarskih grupa. U tom periodu, te grupe su ciljale i napadale pojedince, išle su čak dotle da razbijaju autobuse koji prevoze migrante i lome prozore. Bilo je to teško iskustvo, u najmanju ruku.

Jedna LGBTI aktivistkinja podijelila je da je njen izvor podrške njen lični krug bliskih osoba:

Moji prijatelji, i veliki broj bliskih prijatelja koje sam upoznala kroz aktivizam – oni su moja porodica; naučili su da žive sa mnom kao aktivistkinjom. Preorganizuju svoje živote kada je Povorka ponosa, da prošetaju moje pse, da mi pomognu... to me održava. Moja partnerica je velika podrška, puna razumijevanja, puna strpljenja, i to je ogromno. Dobijam puno ohrabrenja od ljudi i sugrađana koje sretmem na ulici, komšije prekoputa, gospođe koja radi na pijaci. Važno mi je kad mi prodavač voća i povrća kaže: "Svaka čast, na tvojoj sam strani", kao i bilo ko na ulici. Zajednica, naravno, LGBTI zajednica, izvor je inspiracije i energije. Kada vidim da su se životi ljudi poboljšali zbog našeg rada i aktivizma, to me motiviše. Znam neke ljude koji su dolazili na savjetovanja i koji su se bojali izaći iz svojih domova. Te priče iz zajednice su mi važne. Vidim ljude koji sada uspijevaju živjeti svoju autentičnost.

Učesnica iz jevrejske zajednice podijelila je da je tokom školskih godina, kada ju je uvrijedila jedna učenica iz razreda, dobila podršku od drugih, uključujući i učiteljicu, što joj je mnogo značilo.

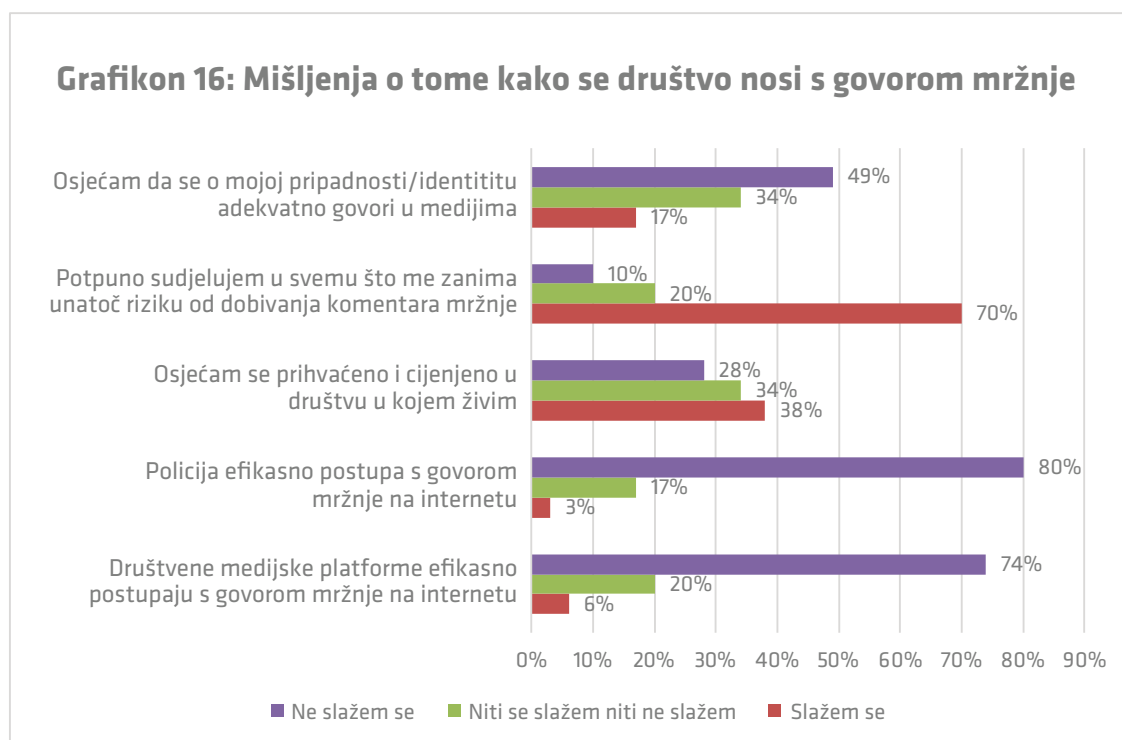
Aktivista iz romske zajednice podijelio je kako je podrška, uprkos diskriminaciji i uvredama iz mržnje, transformirala njegov pogled na svijet i usmjerila njegov život u pozitivnom pravcu. Za razliku od svoja dva prijatelja koji su zbog diskriminacije odustali od školovanja, on je podijelio da su ga, na duže staze, bolna iskustva mržnje i diskriminacije motivirala da se uključi u aktivizam i obrazovanje kako bi pomogao drugima. Spomenuo je da će uskoro održati radionicu o antidiskriminaciji za osoblje u školi u kojoj je i sam bio izložen govoru mržnje. Njegovi glavni izvori podrške bili su njegova majka, porodica i učiteljica. Objasnio je:

Moja učiteljica mi je bila veoma važna. Ne bih završio razred da nije bilo nje. Stvarno se zauzela za mene, i to je mnogo olakšalo situaciju. U to vrijeme sam bio problematičan jer nisam znao kako da se nosim sa svojim emocijama. U tim trenucima ljutnje, tuge i bijesa reagovao sam intenzivno. Ali uz podršku majke i učiteljice uspio sam da se fokusiram na postizanje uspjeha i dokazao sam se kroz uspjeh u obrazovanju.

U komentarima ankete nekoliko učesnika podijelilo je ohrabrujuću perspektivu: umjesto da ih obeshrabri, govor mržnje je produbio njihovu posvećenost ciljevima za koje se zalažu. Djelovao je kao katalizator, pojačavajući njihovu odlučnost da brane principe u koje vjeruju. Ovaj osjećaj odjeknuo je i u intervjuima, pri čemu je jedan romski aktivista napomenuo da su mržnja i diskriminacija koje je doživio kao dijete bili ključni u njegovoj odluci da postane zagovornik prava Roma i ljudskih prava.

Uprkos obeshrabrenju i nedostatku institucionalnih odgovora ili neadekvatnog djelovanja društvenih mreža, kao što je prikazano u Grafikonu 16, većina učesnika nije bila trajno isključena iz bavljenja svojim interesima. Međutim, obeshrabrujuće je primijetiti da se samo 38% njih osjeća cijenjeno u društvu u kojem žive. Dodatno, skoro polovina ispitanika smatra da nisu adekvatno zastupljeni u medijima. Ovi podaci sugeriraju da značajan dio populacije osjeća marginalizaciju ili nedovoljnu zastupljenost u medijima. Kada ljudi ne vide svoju pripadnost ili identitet adekvatno predstavljenima, to može doprinijeti osjećaju otuđenosti i smanjiti povjerenje u medije.

Pored toga, ogroman nedostatak povjerenja u efikasnost policije (80%) i platforme društvenih medija (74%) u rješavanju govora mržnje odražava duboku zabrinutost u vezi sa sposobnošću i posvećenošću ovih aktera da riješe i spriječe govor mržnje. To može dovesti do osjećaja nesigurnosti i nepovjerenja, čineći ljude manje sigurnima i manje spremnima da se otvoreno angažiraju u javnim ili *online* prostorima. Takvi osjećaji mogu obeshrabriti pojedince da prijave incidente ili traže pomoć, što na kraju perpetuira problem govora mržnje i njegove štetne posljedice na pogođene zajednice.



Tokom intervjua, učesnici su naglasili važnost ohrabrivanja žrtava da progovore protiv govora mržnje. Stvaranje podržavajućeg okruženja u kojem se pojedinci osjećaju sigurno da prijave incidente od ključnog je značaja. To uključuje poboljšanje institucionalnih odgovora na prijave i osiguravanje da žrtve dobiju adekvatnu mentalnu podršku. Učesnici su istakli potrebu za "više podrške žrtvama", pri čemu je jedan učesnik naglasio važnost pružanja "besplatnih sesija za mentalno zdravlje",

kao i pravne podrške. Nekoliko učesnika je također spomenulo potrebu za radom na stvaranju okruženja i društva s više empatije, jednakosti i inkluzivnosti.

- ◇ Svi bismo trebali prestati osjećati strah od govora mržnje i početi preduzimati odlučnije korake ka sigurnijem i boljem okruženju. Političari bi trebali prestati širiti mržnju prema onima koji se ne slažu s njihovim stavovima. Moramo biti jači, obrazovaniji i svjesniji sebe. Po mom mišljenju, to je lako, ali teško postići u nekim zajednicama.

Jedna mlada aktivistkinja istakla je zabrinjavajuću tendenciju fokusiranja na žrtve govora mržnje, dok se potrebe onih koji ga šire često zanemaruju. Iako je ove pojedince teško dosegnuti i možda ne prepoznaju svoju potrebu za pomoći, nedostatak psihološke podrške za njih rezultira većom društvenom štetom. To, zauzvrat, povećava potrebu za psihoterapijom među drugima – resursom koji nije svima dostupan zbog finansijskih prepreka.

Kako su učesnici istakli, podrška zajednice igra ključnu ulogu u rješavanju posljedica govora mržnje pružajući emotivnu i psihološku pomoć, jačajući društvenu koheziju, promovirajući obrazovanje i olakšavajući kolektivno djelovanje. Takva podrška ne samo da pomaže pojedincima koji su direktno pogođeni već i jača ukupnu otpornost zajednice protiv mržnje i diskriminacije. Podrška zajednice može validirati iskustva onih koji su meta govora mržnje. Kada zajednice kolektivno priznaju štetu koju mržnja nanosi, to osnažuje žrtve da govore o svojim iskustvima i traže pomoć, smanjujući osjećaj bespomoćnosti. Zajednice koje pružaju podršku mogu stvoriti sigurno okruženje gdje se pojedinci osjećaju slobodno da izraze svoje mišljenje bez straha od osвете ili daljnjeg uznemiravanja. Ovo je posebno važno za marginalizirane grupe koje su često mete govora mržnje. Tokom intervjua uživo većina učesnika je smatrala da je potrebno uspostaviti institucionalnu (sistemsku) podršku za žrtve, koja bi se mogla osigurati u centrima za mentalno zdravlje, policiji, centrima za socijalni rad, Instituciji ombudsmena i drugim relevantnim tijelima.



5. Zaključak: Razotkrivanje dugotrajnih posljedica govora mržnje

Ovo istraživanje o utjecaju govora mržnje u Bosni i Hercegovini otkriva složenu mrežu iskustava i posljedica koje nadilaze pojedinca, utječući na porodice, zajednice i društvo u cjelini. Nalazi naglašavaju duboko ličnu, ali i društveno rasprostranjenu prirodu štete koju izaziva govor mržnje, kao i hitnu potrebu za sveobuhvatnim, višeslojnim strategijama kako bi se ovaj problem efikasno riješio.

Na individualnom nivou, govor mržnje izaziva duboku psihološku i emocionalnu štetu. Žrtve često prijavljuju osjećaje straha, ljutnje i izolacije, koji se mogu razviti u ozbiljne mentalne zdravstvene probleme, uključujući anksioznost, depresiju i posttraumatski stresni poremećaj (PTSP). Ove posljedice nisu samo prolazne reakcije; one imaju dugotrajan utjecaj na kvalitet života žrtava, narušavajući svakodnevno funkcioniranje, samopouzdanje i opće blagostanje. Psihološki teret često je dodatno otežan neadekvatnim institucionalnim odgovorima, gdje tijela za provođenje zakona i pravosudne institucije ne pružaju pravovremenu i efikasnu podršku. Ovaj nedostatak institucionalne odgovornosti ne samo da ostavlja žrtve sa osjećajem nepravde i ranjivosti nego i potkopava njihovo povjerenje u sisteme koji bi trebali da ih zaštite. Kao rezultat toga, neuspjeh u adekvatnom rješavanju govora mržnje može dovesti do začaranog kruga nepovjerenja i isključenosti, dodatno izolirajući žrtve i smanjujući njihov osjećaj sigurnosti u vlastitim zajednicama.

Pored direktnog utjecaja na žrtve, govor mržnje također duboko pogađa njihove neposredne porodice, koje nose emotivni i psihološki teret podrške voljenima kroz traumu. Stres i anksioznost koje žrtve proživljavaju mogu utjecati na porodične odnose, dovodeći do napetosti i emotivnog iscrpljenja. Osim toga, postoje značajne

ekonomske posljedice povezane s govorom mržnje. Žrtve često doživljavaju smanjenu produktivnost na poslu zbog poteškoća s koncentracijom i povećanog izostajanja s posla, što može rezultirati gubitkom prihoda. Ovaj ekonomski utjecaj dodatno pojačava društvenu i psihološku štetu za žrtve i njihove porodice, naglašavajući višeslojnu prirodu štete koju govor mržnje uzrokuje.

Na nivou zajednice posljedice govora mržnje su jednako značajne. U postkonfliktnom društvu poput Bosne i Hercegovine, gdje su etnički i vjerski identiteti i dalje osjetljivi i politizirani, govor mržnje može dodatno pogoršati postojeće tenzije i ponovo rasplamsati historijske sukobe. Ovo istraživanje pokazuje da govor mržnje može narušiti društvenu koheziju stvaranjem atmosfere straha, nepovjerenja i podjela. Zajednice koje su meta govora mržnje mogu se povući iz šireg društvenog angažmana kao bi se zaštitile, što dovodi do povećane segregacije i društvene fragmentacije. Takve podjele slabe društveno tkivo, otežavajući izgradnju inkluzivnih i otpornih zajednica. Štaviše, normalizacija govora mržnje unutar određenih krugova ili od strane javnih ličnosti može stvoriti okruženje u kojem se diskriminacija i predrasude doživljavaju kao prihvatljive, čime se dodatno produbljuju društvene podjele.

Za šire bosanskohercegovačko društvo, neograničeno širenje govora mržnje predstavlja prijetnju razvoju pravednog, jednakopravnog i demokratskog društva. Govor mržnje podriva principe jednakosti, ljudskih prava i međusobnog poštovanja, koji su temeljni za demokratsko upravljanje i društvenu harmoniju. Kada govor mržnje postane normaliziran u javnom diskursu, posebno kada ga podrže ili ne ospore utjecajne ličnosti, to može ohrabriti druge da usvoje sličan jezik i stavove. Ova normalizacija jača štetne stereotipe i predrasude, što ne samo da narušava međugrupne odnose već i slabi sposobnost društva da zajednički odgovori na ovakve izazove. Kao takve, posljedice govora mržnje daleko nadilaze neposredne žrtve, doprinoseći sve većoj polarizaciji društva u kojem konstruktivan dijalog i saradnja postaju teži.

Uvidi prikupljeni iz ovog istraživanja naglašavaju složenost rješavanja govora mržnje u Bosni i Hercegovini i ističu potrebu za koordiniranim, višeslojnim pristupom koji uključuje različite aktere. Ključno je osigurati pristupačne sisteme podrške za žrtve, uključujući psihološku podršku, pravnu pomoć i sigurne platforme za prijavljivanje incidenata. Institucionalna, sistemska podrška je neophodna, zahtijevajući saradnju svih relevantnih institucija i aktera.

Zaključno, rješavanje govora mržnje u Bosni i Hercegovini zahtijeva više od samih promjena u zakonodavstvu; potrebna je promjena kulture koja promiče veću empatiju, razumijevanje i solidarnost na svim nivoima društva. Prioritiziranjem zaštite ljudskog dostojanstva i stvaranjem okruženja u kojem se različitost slavi, umjesto da je se plaši, Bosna i Hercegovina može krenuti ka budućnosti u kojoj govor mržnje više ne podriva društvenu koheziju i napredak. Ovo istraživanje poziva na integriranu strategiju koja ne samo da se bori protiv govora mržnje nego i gradi inkluzivnije i otpornije društvo za sve svoje građane.

Aneks 1: Upitnik

Istraživanje o posljedicama govora mržnje na pojedince

Dobro došli!

Hvala vam na interesiranju za učešće u našem istraživanju. Molimo vas da pročitate sljedeće prije nego što počnete:

U ovom istraživanju zanima nas vaše direktno iskustvo s govorom mržnje i posljedice koje ste doživjeli zbog toga. Molimo vas da učestvujete u upitniku ako ste vi, kao pojedinac ili kao član grupe, bili izloženi govoru mržnje koji definiramo kao:

- ◇ sve vrste izražavanja koje podstiču, promiču, šire ili opravdavaju nasilje, mržnju ili diskriminaciju prema osobi ili grupi osoba, ili koje ih omalovažavaju zbog njihovih stvarnih ili pripisanih ličnih karakteristika ili statusa, kao što su 'rasa', boja kože, jezik, religija, nacionalnost, nacionalno ili etničko porijeklo, dob, invaliditet, spol, rodni identitet i seksualna orijentacija (CM/Rec(2022)16).

Popunjavanje upitnika traje oko 10 minuta. Učešće je dobrovoljno i anonimno, tako da ne predstavlja nikakav rizik za vas. Vaši odgovori neće biti povezani s vama na bilo koji način.

Sekcija A: Opće informacije

P1. Spol (označite jedno)

Muški
Ženski
Drugo

P2. Molimo odaberite vašu starosnu grupu:

1. Ispod 18 godina
2. 18-24 godine
3. 25-34 godine
4. 35-44 godine
5. 45-54 godine
6. 55-64 godine
7. 65 godina i više

P3. Mjesto gdje živite _____

- ▶ Federacija Bosne i Hercegovine
- ▶ Republika Srpska
- ▶ Brčko distrikt

P4. Da li se identifikirate kao manjina ili član grupe koja je meta govora mržnje?

- ▶ Da
- ▶ Ne

P5. S kojom grupom koja je meta govora mržnje se identifikirate? (Označite sve što se odnosi na vas)

- ▶ Etnička manjina
- ▶ Vjerska manjina
- ▶ Rasna manjina
- ▶ LGBTI (lezbijska, gej, biseksualna, transrodna, kvir) zajednica
- ▶ Žena
- ▶ Starija osoba
- ▶ Osoba s invaliditetom
- ▶ Jezička manjina
- ▶ Migrant
- ▶ Izbjeglica
- ▶ Interno raseljena osoba
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____
- ▶ Ništa od navedenog

P6. Obrazovanje (zaokružite jedno)

1. Bez obrazovanja
2. Osnovno obrazovanje
3. Srednje obrazovanje (3 godine)
4. Srednje obrazovanje (4 godine)
5. Visoko obrazovanje
6. Magistarski/doktorski studij
7. Trenutno studiram

P7. Radni status (zaokružite jedno)

1. Nezaposlen/a
2. Zaposlen/a na određeno vrijeme
3. Zaposlen/a na neodređeno vrijeme
4. Penzioniran/a
5. Zarađujem novac tokom studija (navedite kako, npr. stipendija, povremeni posao...) _____

P8. Gdje radite?

1. Privatni sektor
2. Javne institucije (lokalne, entitetske, državne)
3. Nevladin sektor
4. Mediji
5. Obrazovne institucije
6. Drugo, molimo navedite _____

P9. Jeste li ikada lično doživjeli govor mržnje?

- ▶ Da
- ▶ Ne

**P10. Ako je vaš odgovor DA, po kojoj osnovi ste doživjeli govor mržnje?
Molimo označite sve što se odnosi na vaše iskustvo.**

- ▶ Nacionalno ili etničko porijeklo
- ▶ Rasa
- ▶ Jezik
- ▶ Religija
- ▶ Dob
- ▶ Invaliditet
- ▶ Spol
- ▶ Rodni identitet
- ▶ Seksualna orijentacija
- ▶ Drugo, molimo navedite _____

P11. Koliko često ste bili žrtva govora mržnje na internetu?

- ▶ Rijetko (Jednom ili dvaput)
- ▶ Povremeno (Nekoliko puta godišnje)
- ▶ Ponekad (Mjesečno)
- ▶ Često (Nekoliko puta mjesečno)
- ▶ Veoma često (Sedmično ili češće)
- ▶ Nisam bio/la žrtva govora mržnje na internetu

P12. Koliko često ste bili žrtva govora mržnje izvan interneta?

- ▶ Rijetko (Jednom ili dvaput)
- ▶ Povremeno (Nekoliko puta godišnje)
- ▶ Ponekad (Mjesečno)
- ▶ Često (Nekoliko puta mjesečno)
- ▶ Veoma često (Sedmično ili češće)
- ▶ Nisam bio/la žrtva govora mržnje izvan interneta

P13. U kojim kontekstima ste se susreli s govorom mržnje (npr. društvene mreže, radno mjesto, javni prostori)?

[Otvoreni odgovor]

P14. Koji oblik govora mržnje ste susreli?

- ▶ Pisane riječi
- ▶ Izgovorene riječi
- ▶ Slike
- ▶ Znakovi
- ▶ Simboli
- ▶ Crteži
- ▶ Muzika
- ▶ Predstave
- ▶ Videi
- ▶ Drugo, molimo opišite _____

P15. Možete li podijeliti koji je bio sadržaj govora mržnje?

[Otvoreni odgovor]

**P16. Da li je počinitelj osoba koju poznajete i ako jeste, na koji način?
Molimo objasnite.**

[Otvoreni odgovor]

P17. Ako imate informaciju, možete li podijeliti ko je bio počinitelj govora mržnje koji ste doživjeli?

[Otvoreni odgovor]

P18. Jeste li poduzeli bilo kakve mjere kao odgovor na govor mržnje, poput prijavljivanja, suočavanja s počiniteljem ili pružanja podrške žrtvi?

- ▶ Da
- ▶ Ne

P19. Da li znate koja su vaša zakonska prava u vezi s govorom mržnje? Molimo označite sve što se odnosi na vas:

- ▶ Da, potpuno sam upoznat/a sa svojim zakonskim pravima.
- ▶ Imam neka znanja, ali nisam sasvim siguran/na.
- ▶ Ne, nisam upoznat/a sa svojim zakonskim pravima.
- ▶ Nikada nisam razmišljao/la o ovom aspektu.

P20. Ako ste prijavili govor mržnje, na skali od 1 do 5 označite koliko ste zadovoljni ishodom prijave govora mržnje relevantnim institucijama. Ako ga niste prijavili, preskočite ovo pitanje.

- ▶ Uopće nisam zadovoljan/na
- ▶ Blago zadovoljan/na
- ▶ Umjereno zadovoljan/na
- ▶ Vrlo zadovoljan/na
- ▶ Izuzetno zadovoljan/na

P21. Jeste li se nekome povjerali o govoru mržnje koji ste doživjeli? Molimo označite sve što se odnosi na vas:

- ▶ Članu porodice
- ▶ Supružniku ili partneru
- ▶ Prijatelju
- ▶ Kolegi
- ▶ Mom nadređenom
- ▶ Zadržao/la sam to za sebe
- ▶ Drugo, molimo navedite u priloženom prostoru: _____

P22. Kako ste se osjećali kada ste lično doživjeli govor mržnje?

[Otvoreni odgovor]

**P23. Na osnovu vašeg iskustva, koje su bile posljedice govora mržnje za vas?
Molimo označite sve što se odnosi na vas:**

- ▶ Povećan strah ili anksioznost unutar vaše grupe
- ▶ Smanjen osjećaj pripadnosti
- ▶ Socijalna izolacija ili isključenost
- ▶ Negativan utjecaj na mentalno zdravlje članova grupe
- ▶ Negativna javna slika moje grupe
- ▶ Povećan potencijal za nasilje nad mojom grupom
- ▶ Pogoršanje odnosa unutar grupe
- ▶ Smanjeno povjerenje u druge
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P24. Da li ste doživjeli neki od sljedećih simptoma nakon što ste bili izloženi govoru mržnje? Molimo označite sve što se odnosi na vas:

- ▶ Anksioznost (nelagoda, napetost, zabrinutost, panika)
- ▶ Depresija
- ▶ Ljutnja
- ▶ Srah
- ▶ Stres
- ▶ Nisko samopouzdanje
- ▶ Problemi sa spavanjem
- ▶ Glavobolja
- ▶ Bol u stomaku
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P25. Da li osjećate strah kada pomislite na mogućnost da ponovo budete izloženi govoru mržnje u budućnosti? Molimo objasnite.

[Otvoreni odgovor]

**P26. Kao rezultat govora mržnje, jeste li poduzeli neku od sljedećih radnji?
Molimo označite sve što se odnosi na vas:**

- ▶ Prestanak korištenja te internetske platforme
- ▶ Promijenili ste rutu
- ▶ Blokiralili ili prestali pratiti počinitelja
- ▶ Prijavili incident vlastima ili platformi
- ▶ Potražili podršku od prijatelja, porodice ili profesionalaca
- ▶ Upustili se u aktivnosti samopomoći
- ▶ Ignorirali govor mržnje i nastavili kao obično
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P27. Da li je govor mržnje u vašem slučaju rezultirao nekim od sljedećih problema? Molimo označite sve što se odnosi na vas:

- ▶ Problemi u porodičnim odnosima
- ▶ Problemi s kolegama na poslu
- ▶ Gubitak samopouzdanja
- ▶ Povlačenje ili izolacija iz društva
- ▶ Negativan utjecaj na mentalno zdravlje
- ▶ Teškoće s koncentracijom
- ▶ Smanjena produktivnost
- ▶ Problemi s fizičkim zdravljem (npr. glavobolje, bol u stomaku)
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P28. Da li je govor mržnje utjecao na vašu percepciju okoline u kojoj živite? Molimo označite sve što se odnosi na vas:

- ▶ Povećan strah ili anksioznost na javnim mjestima
- ▶ Smanjeno povjerenje u ljude oko vas
- ▶ Osjećaj nesigurnosti ili neprijateljstva u vašoj zajednici
- ▶ Promijenjen pogled na društvo i njegove vrijednosti
- ▶ Primorani ste da preispitate svoj osjećaj pripadnosti
- ▶ Smanjeno povjerenje u institucije
- ▶ Utjecalo na vašu odluku da učestvujete u određenim aktivnostima ili događajima
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P29. Koliko dugo su trajali efekti govora mržnje? Molimo objasnite.

- ▶ Nekoliko sati
- ▶ Nekoliko dana
- ▶ Nekoliko sedmica
- ▶ Nekoliko mjeseci
- ▶ Trajno
- ▶ Ne primjenjuje se / Nema dugotrajnih efekata
- ▶ Drugo, molimo objasnite: [Otvoreni odgovor]

P30. U kojoj mjeri se slažete sa sljedećim izjavama vezanim za vaše iskustvo s govorom mržnje:

- ▶ Vjerujem da društvene mreže efikasno rješavaju govor mržnje na internetu. (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem)
- ▶ Vjerujem da policija efikasno rješava govor mržnje na internetu. (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem)
- ▶ Osjećam se prihvaćeno i cijenjeno u društvu u kojem živim. (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem)
- ▶ Potpuno učestvujem u svemu što me zanima uprkos riziku od primanja uvredljivih komentara. (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem)
- ▶ Osjećam da je moja pripadnost/identitet adekvatno zastupljen/a u medijima. (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem)

P31. Zna li gdje potražiti dodatnu podršku kada ste meta govora mržnje?

- ▶ Da
- ▶ Ne

P32. Kako mislite da bi platforme ili institucije trebale reagirati na govor mržnje? Ocijenite svaku izjavu na skali od 1 do 5 (Skala: 1 – Potpuno se slažem do 5 – Potpuno se ne slažem):

- ▶ Povećana moderacija i uklanjanje sadržaja
- ▶ Brži i efikasniji odgovor policije
- ▶ Brži i efikasniji odgovor sudija i tužilaca
- ▶ Pružanje automatske psihološke podrške žrtvama
- ▶ Pružanje edukacije i resursa o predrasudama, stereotipima, inkluziji i različitostima
- ▶ Uvođenje strožih kazni za počinitelje
- ▶ Drugo (molimo navedite): _____

P33. Po vašem mišljenju, koliko su efikasne sljedeće mjere u borbi protiv govora mržnje? Molimo ocijenite svaku mjeru na skali od 1 (vrlo neefikasna) do 5 (vrlo efikasna):

1. Pravne regulative u krivičnom i građanskom pravu
2. Samoregulacija putem etičkih vijeća i komisija za antidiskriminaciju
3. Mjere podrške za one koji su meta govora mržnje
4. Edukativne i aktivnosti podizanja svijesti
5. Bolje prikupljanje podataka i analiza govora mržnje
6. Strožiji izvještaji i moderacija od strane *online* kompanija/društvenih mreža
7. Više regulativa vezanih za govor mržnje političara, političkih i javnih figura
8. Bolja koordinacija i saradnja institucija na svim nivoima

P34. Koje promjene biste voljeli vidjeti u načinu na koji društvo pristupa govoru mržnje?

[Otvoreni odgovor]

P35. Molimo da u priloženom prostoru dodate sve što smatrate relevantnim za ovo istraživanje.

[Otvoreni odgovor]

P36. Ako biste željeli detaljniji razgovor o svom iskustvu, molimo ostavite vašu e-mail adresu ili broj telefona, te ćemo kontaktirati s vama. Razgovor će voditi psihoterapeut koji će vam pružiti psihološku podršku i usmjeriti vas na daljnje resurse podrške u vašoj zajednici.

Hvala vam puno na učešću u ovom istraživanju.

Ovaj dokument je pripremljen uz finansijsku podršku Evropske unije i Vijeća Evrope kroz projekat "Ka jednakoj, inkluzivnoj i tolerantnoj Bosni i Hercegovini" u okviru zajedničkog programa "Horizontal Facility za Zapadni Balkan i Tursku 2023-2026", te od strane Nacionalne fondacije za demokratiju (NED) kroz projekat koji implementira Atlantska inicijativa. Sadržaj je isključiva odgovornost autora/autorke i ni u kom slučaju ne predstavlja zvanične stavove Evropske unije, Vijeća Evrope ili Nacionalne fondacije za demokratiju (NED).

Zemlje članice Evropske unije odlučile su da udruže svoja znanja, resurse i sudbine. Zajedno su izgradile zonu stabilnosti, demokratije i održivog razvoja, zadržavajući kulturnu raznolikost, toleranciju i individualne slobode. Evropska unija poklanja posebnu pažnju razmjeni postignuća i vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica.

www.europa.eu

Vijeće Evrope je glavna organizacija za zaštitu ljudskih prava na kontinentu. Obuhvata 46 država članica, uključujući sve članice Evropske unije. Sve države članice Vijeća Evrope su potpisale Evropsku konvenciju o ljudskim pravima, sporazum koji ima za cilj da zaštiti prava čovjeka, demokratiju i pravnu državu. Evropski sud za ljudska prava kontroliše implementaciju Konvencije u državama članicama.

www.coe.int

Sufinansira
Evropska unija



EVROPSKA UNIJA

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Sufinansira i
implementira Vijeće Evrope