Истражувачки извештај

ЗБОРОВИ ШТО ОСТАВААТ ЛУЗНИ: МАПИРАЊЕ И РАЗБИРАЊЕ НА ОНЛАЈН ГОВОРОТ НА ОМРАЗА ВО СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА И ЗАПАДЕН БАЛКАН (2022-2025)



Изработено од:

ИНТЕРКУЛТУРА

Ко-финансирано од:

Reporting Diversity Network

Funded by the European Union

Март, 2026

Вовед

Дигиталната комуникација во Западен Балкан значително се користи последните години, при што платформи како Facebook, Instagram, TikTok и YouTube стануваат централни за споделување информации, политичка дебата и граѓанско учество. Иако ова ги прошири можностите за изразување и вклученост, истовремено ги засили предизвиците како дезинформации, поларизација и говор на омраза.

Во С. Македонија, овие прашања се особено видливи поради мултиетничкиот и социјално сложен контекст на земјата. Онлајн просторот често ги одразува и ги засилува постојните општествени тензии, при што говорот на омраза ги таргетира ранливите групи како ромските заедници, жените, лицата со попреченост и LGBTQI+ лицата. Овој вид комуникација често се нормализира преку хумор, ирониј или повикување на "слобода на говор", што овозможува негово широко ширење.

Видливоста на говорот на омраза е зголемена, особено за време на политички или општествено чувствителни периоди. Тој придонесува не само за онлајн непријателство, туку и за дискриминација, недоверба и општествена поделба. Како резултат на тоа, онлајн говорот на омраза претставува поширок проблем поврзан со човековите права и социјалната кохезија.

Овој извештај ги комбинира податоците за транспарентност на Meta (2023-2025) со независното следење на Интеркултура Скопје, со цел да обезбеди сеопфатна анализа на трендовите на говор на омраза во С. Македонија. Со интегрирање на квантитативни податоци и квалитативни увиди, истражувањето има за цел подобро да разбере како функционира говорот на омраза, кого го засега и како може да се адресира.

Проектот "Зборови што оставаат лузни" има за цел не само да го документира проблемот, туку и да поддржи поинклузивна, одговорна и емпатична дигитална комуникација во С. Македонија и Западен Балкан.

Цели на истражувањето



Целта на ова истражување е да ги идентификува и анализира моделите на онлајн говор на омраза во С. Македонија, ставајќи ги во поширокиот регионален и глобален контекст на дигиталната комуникација. Говорот на омраза, како јазичен и општествен феномен, не постои изолирано, тој ги одразува подлабоките структури на моќ, општествените хиерархии и политичките динамики. Разбирањето како омразата се манифестира, се шири и се перцепира онлајн бара интегриран пристап кој комбинира анализа базирана на податоци со културна и етичка интерпретација.

Затоа, оваа студија е спроведена со цел да ги поврзе квантитативните докази и квалитативните согледувања, спојувајќи систематско следење на дигиталните платформи со реални искуства на поединци и заедници кои се најпогодени од онлајн непријателството. Истражувањето има за цел да ги разјасни различните форми на говор на омраза што постојат. Ги истражува причините зошто овие форми на говор опстојуваат, како се менуваат со текот на времето и какво влијание имаат врз социјалната кохезија и јавната дебата во С.Македонија.



Истражувањето има за цел да го прикаже обемот, видовите и целните групи на онлајн говорот на омраза во периодот од 2022 до 2025 година. Ова вклучува анализа на застапеноста на комуникацијата базирана на омраза на различни дигитални платформи, вклучувајќи Facebook, Instagram, TikTok, YouTube и онлајн новински портали, како и нејзина класификација според таргет групи како ромските заедници, жените, лицата со попреченост и LGBTQI+ лицата. Преку следење на зачестеноста и интензитетот на овие наративи, студијата обезбедува преглед на доминантните модели на исклучување и непријателство во онлајн екосистемот на земјата.

Друг важен дел од истражувањето е комбинирањето на податоци од независен мониторинг со увиди од самите платформи. Ова ја вклучува и дата базата за транспарентност на Meta за периодот 2023-2025. Оваа обезбедува две перспективи за говорот на омраза: една од аспект на граѓанското општество и друга од аспект на податоците на платформите за модерација на содржини. Со споредување на податоците собрани од Интеркултура и со статистиките за спроведување на Meta, истражувањето ја анализира поврзаноста помеѓу јавното однесување, алгоритмите на платформите и регулаторните одговори. Исто така, се оценува колку ефективно автоматизираните системи и алатките за пријавување од страна на корисниците го откриваат и намалуваат говорот на омраза, како и се посочуваат слабостите на алгоритамската модерација во регионите како Западен Балкан.

Цели на истражувањето

Третото ниво на истражувањето се фокусира на социјалното и психолошкото влијание на онлајн говорот на омраза. Покрај неговото мерливо дигитално присуство, говорот на омраза носи длабоки емоционални последици. Тој влијае врз тоа како поединците се перцепираат себеси и другите, како заедниците се претставени во медиумскиот дискурс и како се гради чувството на припадност во дигиталната јавна сфера. Затоа, студијата има за цел да разбере како онлајн наративите влијаат врз самоперцепцијата и репрезентацијата кај маргинализираните групи, особено кај младите, кои се истовремено најизложени, но и најспособни да ги предизвикаат овие штетни дискурси.

Ова истражување има за цел да создаде корисно знаење што може да послужи како насока за идни политики, образование и медиумски практики. Главната цел не е само да се опише или измери говорот на омраза, туку и да се придонесе кон решенија преку идентификување на клучните области за дејствување, препорачување политики засновани на докази и поддршка на иницијативи кои промовираат инклузивна комуникација. Наодите се наменети да им помогнат на новинарите, едукаторите, организациите на граѓанското општество и носителите на одлуки во развојот на одржливи стратегии за превенција, спротивставување и трансформирање на говорот на омраза во дијалог и разбирање.

На овој начин, „Зборови што оставаат лузни“ го позиционира истражувањето како дијагностичка и трансформативна алатка, средство за документирање на реалностите на ”дигиталното непријателство”,, но и за поставување интелектуална основа за поемпатична и пофер медиумска култура во С.Македонија и поширокиот регион на Западен Балкан.



Методологија

Истражувачки податоци

Ова истражување применува комбиниран истражувачки пристап, кој обединува квантитативно следење на дигитални содржини со квалитативни податоци собрани преку интерактивни работилници. Методологијата е осмислена така што обезбедува и статистички увид во обемот на онлајн говорот на омраза, како и подлабоко разбирање на тоа како овие наративи се перципираат и доживуваат од младите и маргинализираните заедници во С.Македонија. Со интегрирање на податоци за транспарентност од платформите, мониторинг од граѓанскиот сектор и партиципативно квалитативно истражување, студијата обезбедува и аналитичка длабочина и контекстуална релевантност.

Квантитативната димензија се фокусираше на систематска анализа на содржини од социјалните медиуми, коментари и медиумски написи објавени во периодот од 2022 до 2025 година. Ова овозможи мерлив приказ за тоа како се манифестира говорот на омраза на дигиталните платформи, кои групи се најчесто таргетирани и на кој начин ваквите содржини се шират онлајн.

Квалитативната димензија го надополни ова преку директно вклучување на човечките искуства што стојат зад податоците.



Истражувачки податоци

Преку групни дискусии, истражувањето увиде како онлајн омразата се перципира, се интернализира и како ѝ се спротивставуваат поединците и заедниците кои се најпогодени од неа. Ова ѝ овозможи на студијата да излезе надвор од бројките и категориите, истакнувајќи ги емоционалните и социјалните последици од говорот на омраза, како и стратегиите што луѓето ги користат за справување со ова.

Истражувањето вклучи и аналитичка димензија на ниво на платформи, преку интегрирање на извештаите за транспарентност и усогласеност со DSA на Meta. Овие официјални податоци, објавени во рамките на Европскиот акт за дигитални услуги, обезбедуваат детални статистики на ниво на држава за модерација на содржини. Тие опфаќаат отстранување содржини, пријави од корисници и жалби поврзани со говор на омраза на Facebook и Instagram. Нивното вклучување овозможува триангулирана анализа, поврзувајќи ги набљудувањата од терен со механизмите на спроведување на платформите, како и укажувајќи на можните јазови помеѓу она што го ветуваат политиките и она што реално се случува.

Овие три компоненти, формираат сеопфатна методолошка рамка што овозможува критичка и на докази заснована анализа на трендовите на онлајн говор на омраза во С. Македонија.



Извори на податоци

За да се обезбедат валидност и споредливост, истражувањето се потпираше на три главни категории на податоци:

Примарни податоци: Основниот dataset беше создаден преку систематско следење спроведено од истражувачкиот тим на Интеркултура. Тој се состои од повеќе од 3.000 јавни објави на социјалните мрежи, коментари и онлајн медиумски написи, кои беа рачно кодирани според стандардизирани индикатори за говор на омраза. Примерокот опфаќа различни дигитални средин од Facebook и Instagram до TikTok, YouTube и онлајн новински портали вклучувајќи и содржини генерирани од поединечни корисници, како и институционална комуникација од јавни личности или медиуми.

Податоци за транспарентност од Meta: Овие податоци се преземени од извештаи на Meta, за Европската Унија и поврзаните пазари, вклучувајќи го и Западен Балкан. Тие извештаи содржат податоци за отстранување на говор на омраза, пријави од корисници, жалби и опфат на модерација за С.Македонија и соседните земји. Податоците од Meta овозможуваат компаративен увид во тоа како големите платформи ги детектираат и третираат прекршувањата поврзани со говор на омраза, нудејќи ретка квантитативна перспектива за практиките на модерација на содржини.

Секундарни податоци: За дополнување на примарните податоци, истражувањето вклучи широк спектар на секундарни извори, меѓу кои извештаи и студии од ILGA-Europe, BIRN, ОБСЕ, Стејт департментот на САД, како и академски истражувања за дигиталниот говор на омраза во Југоисточна Европа. Овие извори беа клучни за контекстуализација на наодите во регионални и меѓународни рамки, како и за идентификување на повторливи обрасци низ времето и географската положба.

Собирање на податоци

Собирањето на податоци се одвиваше според структуриран и репликативен процес, дизајниран да обезбеди максимална репрезентативност и да го минимизира пристрасувањето. Тимот за мониторинг се фокусираше на јавно достапни дигитални простори, со приоритет на содржини со значителна видливост и потенцијал за ангажман.

Истражувачкиот тим систематски земаше примероци од содржини од:

- Facebook страници и групи поврзани со медиуми, инфлуенсери, јавни функционери и заедници
- Instagram и TikTok профили со голема младинска публика или препознаени по влијанието врз јавниот дискурс
- YouTube канали и коментари под подкасти, каде подолгите дискусии често продуцираат наративи исполнети со омраза
- Големи онлајн новински портали, особено оние со отворени коментари или со изразена партиска/ пристрасна уредувачка политика

Секоја содржина беше кодирана од тројца обучени истражувачи според следните варијабли:

- Платформа и тип на извор (социјални медиуми / новински портал)
- Идентитет на авторот (приватно лице, инфлуенсер, новинар, политичар или организација)
- Целна група (етничка припадност, пол, попреченост, политичка идеологија, сексуална ориентација итн.)
- Тип на говор на омраза (навреда, закана, дехуманизација, исмевање, стереотипизација итн.)
- Ниво на ангажман (лајкови, споделувања, коментари)
- Тон и формат (текст, мем, видео, комбинирана содржина)

Истражувачкиот тим работеше независно, но според заеднички прирачник за кодирање со цел да се обезбеди конзистентност.

Овој процес создаде цврст квантитативен сет на податоци кој овозможува да се утврдат и обемот и природата на онлајн говорот на омраза. Дополнително, овозможува и вкрстена анализа според платформа, целна група и тип на наратив.

Интеграција на податоци од Meta

Интеграцијата на податоците од Meta претставуваше клучна иновација во истражувачката методологија, овозможувајќи директна споредба помеѓу мониторингот на граѓанското општество и механизмите за спроведување на платформите.



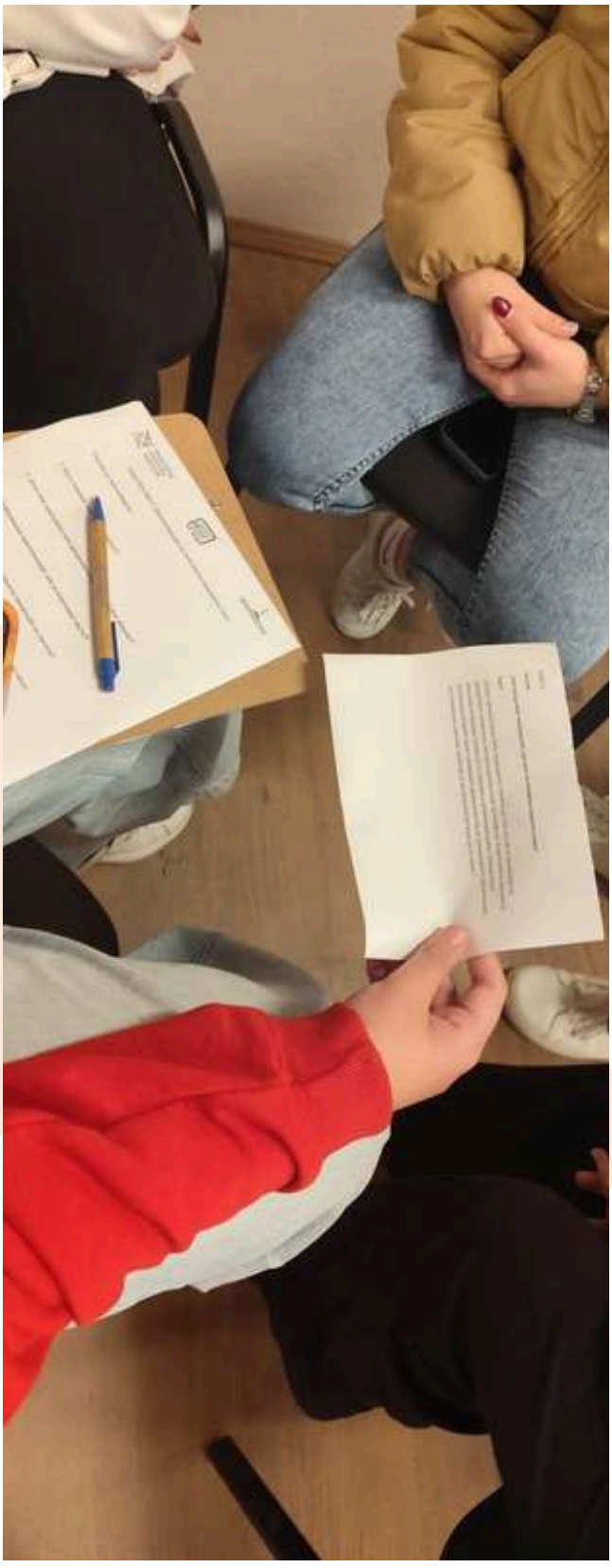
Овој сет на податоци, добиен преку достапните извештаи за транспарентност на Meta, обезбеди увид на национално ниво за модерацијата на содржини на Facebook и Instagram.
Беа анализирани следните клучни индикатори:

- Вкупен број на отстранети содржини со говор на омраза (Прв квартал од 2023 - втор квартал од 2025): приближно 38.000 содржини во С.Македонија, од кои 94% биле детектирани автоматски преку системи базирани на машинско учење.
- Пријави од корисници: околу 7.500 пријави во истиот период, при што 69% резултирале со мерки (отстранување на содржина или предупредување).
- Жалби: приближно 480 жалби поднесени од корисници чии содржини биле отстранети, од кои 23% биле повторно вратени по ревизија, што укажува на можни прекумерни интервенции во модерацијата.
- Регионална покриеност на модерацијата: 88% детекција на говор на омраза на македонски, албански и српски јазик заедно, со преостанати празнини главно кај дијалектални или кодирани јазични варијации.

Овие податоци беа споредени со сетот на податоци на Интеркултура со цел да се идентификуваат евентуални несогласувања и да се потврдат трендовите. Анализата покажа дека зголемувањето на бројот на отстранети содржини од страна на Meta тесно кореспондира со политички чувствителни периоди, како што се националните избори во 2024 година и дебатите поврзани со родови и малцински права. Оваа поврзаност ја зајакнува довербата во валидноста на истражувањето, како и во значењето на податоците за транспарентност на платформите како релевантна аналитичка алатка.

Квалитативна компонента

Додека квантитативниот мониторинг обезбедува увид во обемот и распределбата на говорот на омраза онлајн, квалитативното истражување е суштинско за разбирање на значењата, перцепциите и емоционалните последици што стојат зад овие обрасци.



Поради ова, истражувањето вклучи и квалитативна компонента базирана на партиципативни работилници и фокус групни дискусии со млади лица. Во периодот од октомври 2025 до март 2026 година, беа организирани вкупно пет фокус групи со физичко присуство во пет градови низ С. Македонија: Битола, Кавадарци, Куманово, Велес и Скопје.

Беше организирана и една онлајн дискусија со цел да се вклучат учесници кои не беа во можност да присуствуваат на средбите во живо и да се прошири географската покриеност на истражувањето.
Овие сесии беа реализирани во рамки на проектот „Зборови што оставаат лузни“, кој го комбинира истражувањето со младинска едукација и активностите за подигнување на јавната свест, насочени кон справување со говорот на омраза во дигиталните медиумски средини.

Квалитативните сесии беа интегрирани во серија едукативни работилници фокусирани на медиумска писменост, човекови права и критичко ангажирање со онлајн наративите.

Вкупно, во овие активности беа вклучени околу 80 млади учесници, од кои приближно 60 учествуваа во работилниците и фокус групите со физичко присуство, а 20 во онлајн дискусијата. Учесниците вклучуваа средношколци, студенти, младински активисти и млади корисници на медиуми од различни општествени средини.







Секоја фокус група се одвиваше според полуструктуриран формат на дискусија, водена од обучени модератори од тимот на Интеркултура. Сесиите траеја помеѓу 4 до 5 часови и опфаќаа неколку тематски области, вклучувајќи ги:

- секојдневната изложеност на учесниците на говор на омраза на социјалните медиуми
- перцепциите за тоа како маргинализираните заедници се претставени во дигиталните медиуми
- емоционалните и психолошките реакции на дискриминаторски јазик онлајн
- подготвеноста и способноста на учесниците да пријават или да се спротивстават на говор на омраза
- идеи за создавање позитивни контра-наративи и промовирање инклузивна комуникација

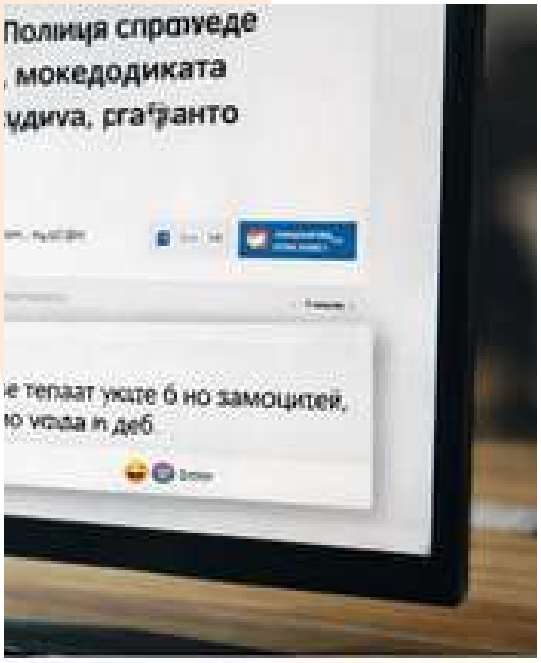
Учесниците беа поттикнати да споделуваат примери од сопствените онлајн искуства, особено од широко користените платформи како Facebook, Instagram, TikTok и YouTube. Овие дискусии му овозможија на истражувачкиот тим да идентификува повторливи наративи, општествени ставови и однесувачки обрасци поврзани со говорот на омраза кај младите корисници на дигитални медиуми.

Сите сесии беа спроведени во согласност со етичките стандарди за истражување. Учесниците беа информирани за целта на работилниците и студијата, а дискусиите беа документирани преку белешки од модераторите и анонимизирани резимеа со цел да се обезбеди доверливост.

Квалитативните податоци собрани преку овие фокус групи ги надополнуваат резултатите од квантитативниот мониторинг, обезбедувајќи подлабок увид во тоа како говорот на омраза се интерпретира, нормализира и се предизвикува во секојдневната онлајн комуникација. Тие исто така ја истакнуваат потенцијалната улога на младите како агенти на промена во промовирањето поодговорен и поинклузивен дигитален дискурс.

Квантитативни наоди

Преглед: С. Македонија (2022-2025)





Квантитативната анализа спроведена во рамки на истражувањето за проектот "Зборови што оставаат лузни" обезбедува детален статистички преглед на динамиката на онлајн говорот на омраза во С. Македонија во период од три години, од 2022 до 2025. Во процесот на мониторинг беа идентификувани 34 случаи на говор на омраза со висок импакт, кои добиле значителна видливост на социјалните и дигиталните медиумски платформи. Овие случаи не претставуваат изолирани акти на непријателство, туку повторливи комуникациски обрасци кои одразуваат пошироки општествени стравови, стереотипи и предрасуди вградени во онлајн дискурсот во земјата.

Иако онлајн омразата се појавува во различни форми како директни вербални напади, исмевачки аватари и мемиња, кодирани пораки и саркастичен "хумор", податоците покажуваат конзистентни обрасци во однос на таргетираните групи и платформите на кои оваа содржина најмногу се шири. Распределбата на таргетите во голема мера се поклопува со регионалните трендови забележани од Reporting Diversity Network (RDN) и со податоците на ниво на платформи од сетот на податоци за транспарентност на Meta. Ова укажува дека проблемот со говорот на омраза во С. Македонија е дел од поширок системски образец низ Западен Балкан.

Взаемна проверка на точноста со податоци од Meta



Интеграцијата на податоците за транспарентност на Meta (2023-2025) обезбедува важен компаративен слој кој ги зајакнува и ги става во контекст овие наоди. Според мерилата за транспарентност на Meta, обемот на отстранети содржини со говор на омраза достигнал врв во средината на 2024 година, што се совпаѓа со предизборниот период во С. Македонија. Овој пораст ја одразува политизацијата на јавниот дискурс, при што етничките, родовите и идеолошките наративи често се инструментализираат од онлајн актери за мобилизација на поддржувачи или дискредитирање на противници.

Податоците од Meta покажуваат дека приближно 38.000 содржини биле отстранети од Facebook и Instagram поради прекршувања поврзани со говор на омраза во анализираниот период, при што 94% од овие отстранувања се резултат на автоматизирани системи за детекција, а не на пријави од корисници. Само околу 7.500 содржини (19%) биле директно пријавени од корисници, од кои 69% резултирале со мерки. Оваа разлика открива значаен увид: граѓаните не пријавуваат активно говор на омраза, што укажува дека непријателството и дискриминацијата делумно се нормализирани во дигиталната комуникација.

Дополнително биле поднесени 480 жалби од корисници чии содржини биле отстранети, при што во 23% од случаите Meta повторно ја вратила содржината што укажува дека автоматизираната модерација понекогаш погрешно класифицира контекстуално зависен или саркастичен говор како говор на омраза. Иако автоматизацијата обезбедува ефикасност, овие податоци потврдуваат дека алгоритамската модерација се соочува со потешкотии при препознавање на културни нијанси и јазична специфичност, особено во помали јазични средини како македонскиот и албанскиот.

Овие сознанија дополнително го зајакнуваат аргументот дека податоците од платформите сами по себе не можат целосно да ја доловат реалноста на онлајн говорот на омраза. Мониторингот од граѓанскиот сектор останува клучен за препознавање на локални идиоми, кодирани изрази и имплицитни наративи кои често остануваат незабележани од системите базирани на машинско учење. Затоа, комбинирањето на податоците за транспарентност на Meta со независниот сет на податоци на Интеркултура создава поизбалансирана слика која ги признава и размерите на проблемот и ограничувањата на постојните технолошки решенија.

Regional perspective



Кога се разгледуваат во поширокиот контекст на Западен Балкан, наодите од С. Македонија се вклопуваат во регионален образец на растечка поларизација и онлајн непријателство

Според Регионалниот мониторинг извештај (мај 2022 - декември 2023), вкупно 523 случаи на говор на омраза биле евидентирани во Албанија, Босна и Херцеговина, Косово, Црна Гора, С. Македонија и Србија. Регионалната распределба укажува на слични трендови во однос на таргетираните групи:

- Етничка припадност: 28,1% од сите случаи
- Пол: 24,4%
- Политички / идеолошки: 14,8%
- Сексуални малцинства: 13,6%
- Други ранливи групи: 19,1% (вклучувајќи мигранти, бегалци и лица со попреченост)

Во истиот период, Meta пријавила околу 310.000 отстранувања на содржини со говор на омраза во регионот на Западен Балкан, при што 91% од сите отстранувања биле извршени автоматски, а само 2% од жалбите на корисниците биле прифатени. Ова потврдува дека постојат системи за модерација на голем обем, но нивната ефективност останува ограничена од контекстот и прецизноста.

Конзистентноста помеѓу регионалниот мониторинг и агрегираните податоци за спроведување од Meta укажува на заеднички предизвик низ Западен Балкан иако говорот на омраза е широко распространет и редовно се детектира од алгоритмите, неговите основни општествени причини како нееднаквост, национализам и патријархат остануваат недоволно адресирани. Како резултат на тоа, технолошката модерација, иако неопходна, ги третира само површинските симптоми на многу подлабок општествен проблем.

Квантитативните наоди презентирани тука откриваат загрижувачка, но јасна слика: говорот на омраза во С. Македонија не е изолиран дигитален феномен, туку дел од поширока регионална и културна структура на непријателство и исклучување. Податоците, разгледани заедно со информациите на ниво на платформи, покажуваат дека омразата опстојува таму каде што јавната одговорност е слаба, а дигиталната емпатија е ограничена. Овие согледувања го поставуваат темелот за следното поглавје од истражувањето квалитативна анализа на наративите, емоциите и искуствата што ја обликуваат оваа тековна дигитална криза.

Целни групи	Share (%)	Клучни платформи	Најчест наратив
Жени/род	32%	Youtube, Facebook	Мизогинија, тривијализација на насилството, сексуализирани навреди кон жените во медиумите и политиката
Етнички групи (Роми, Албанци, Македонци)	26,5%	Facebook, X (Twitter)	Расистички навреди, говор што исклучува и претставување на малцинствата како туѓи
Политички / идеолошки	14,5%	TikTok, Facebook	Поларизирачки и дискредитирачки наративи насочени кон политички противници
LGBTQI+ лица	12%	Instagram, Facebook	"Традиционални вредности" наспроти наративи за еднаквост, дехуманизирачки "хумор" околу Pride настани
Лица со попреченост	8%	Facebook	Исмевање, инфантилизација, користење на попреченоста како метафора за неспособност
Други малцинства (бегалци, мигранти)	7%	Мешани платформи	Наративи базирани на страв и национализам, прикажување на бегалците како закана

Податоците укажуваат дека родово-базираниот и етничкиот говор на омраза остануваат доминантни категории, заедно сочинувајќи речиси 60% од сите идентификувани случаи. Жените, особено оние на јавни или професионални позиции, изложени се на таргетирана мизогинија, често изразена преку понижувачки коментари, сексуализирани навреди или исмевање насочено кон поткопување на нивниот кредибилитет. Во меѓувреме, ромските, албанските и македонските заедници се соочуваат со континуирано етничко стереотипизирање, најчесто преку јазик што ги прикажува како "мрзливи", "криминални" или "неспособни да припаѓаат".

Facebook и YouTube се издвојуваат како главни платформи за ширење, главно поради нивниот широк досег и попустливите структури за коментирање, кои овозможуваат брзо вирално ширење на содржини исполнети со омраза или сензационализам. TikTok, иако понов, брзо станува влијателна мрежа за политичко и идеолошко непријателство, особено кај младата публика. Подемот на кратките видео-формати како носители на наративи на омраза претставува значајна промена од текстуални навреди кон визуелизирани, перформативни форми на омраза кои се потешки за модерирање.



Доминантни наративи

Квалитативната фаза од истражувањето “Зборови што оставаат лузни” обезбеди клучна човечка димензија на квантитативните податоци, нудејќи увид во начинот на кој говорот на омраза се доживува, разбира и му се спротивставува од страна на оние кои се најпогодени од него.

Преку серија полуструктурирани интервјуа со новинари, младински активисти и едукатори, како и фокус групни дискусии со припадници на ромските заедници, женските групи и заедниците за права на лицата со попреченост, истражувањето ги опфати гласовите кои често се исклучени од јавните дебати за медиумите и социјалната кохезија.

Од овие дискусии произлезе слоевита слика за дигиталниот живот во С.Македонија таква во која интернетот истовремено функционира како алатка за зајакнување, но и како простор на постојана изложеност на непријателство.

Учесниците опишаа онлајн средина заситена со негативности, каде хуморот и иронијата често служат како маска за предрасуди, а отсуството на одговорност овозможува дискриминаторските наративи да се шират неконтролирано. Следните поднаслови ги разработуваат најистакнатите теми што произлегоа од овие разговори.

Нормализација на омразата преку хумор



Во сите фокус групи, учесниците истакнаа дека говорот на омраза често се прикрива како "само шега". Мемињата, GIF-овите и кратките TikTok видеа користат хумор за да ја тривијализираат дискриминацијата, особено кон жените и ромските заедници. Учесниците нагласија дека ваквиот "хумор" често носи ист емоционален товар како директната навреда, но е потешко да се оспори јавно затоа што се крие зад ирониja.

Една млада девојка од фокус групата во Скопје го опиша тоа на следниот начин:

"Кога некој ќе каже нешто сексистичко или расистичко, а потоа ќе додаде "Опушти се, тоа е шега', станува невозможно да се расправаш. Ако реагираш, те нарекуваат пречувствителен/на, ако молчиш, тоа продолжува да се шири."

Оваа нормализација на омразата преку комичен израз одразува подлабок општествен механизам, начин да се одржуваат предрасудите, а истовремено да се избегне одговорност за нив. Дигиталната средина, со својата брза динамика на содржини и фокус на ангажман, ја наградува провокацијата и сарказмот, создавајќи, како што истакнаа неколку учесници, "економија на огорченост".



Поттикнување морална паника и повикување на „традицијата“

Друг повторлив наратив се однесува на она што испитаниците го нарекоа “морална паника“. Онлајн дебатите често ги прикажуваат маргинализираните групи како закана за националниот идентитет, моралот или ”традиционалните вредности“. Оваа реторика е особено видлива за време на јавни дискусии за родова еднаквост или LGBTQI+ права. Објавите и коментарите често ги претставуваат прогресивните движења како ”увоз од странство“ или ”западни агенди“, при што еднаквоста и различноста се врамуваат како културна закана, наместо како прашања на човекови права.

Еден млад ромски активист изјави:

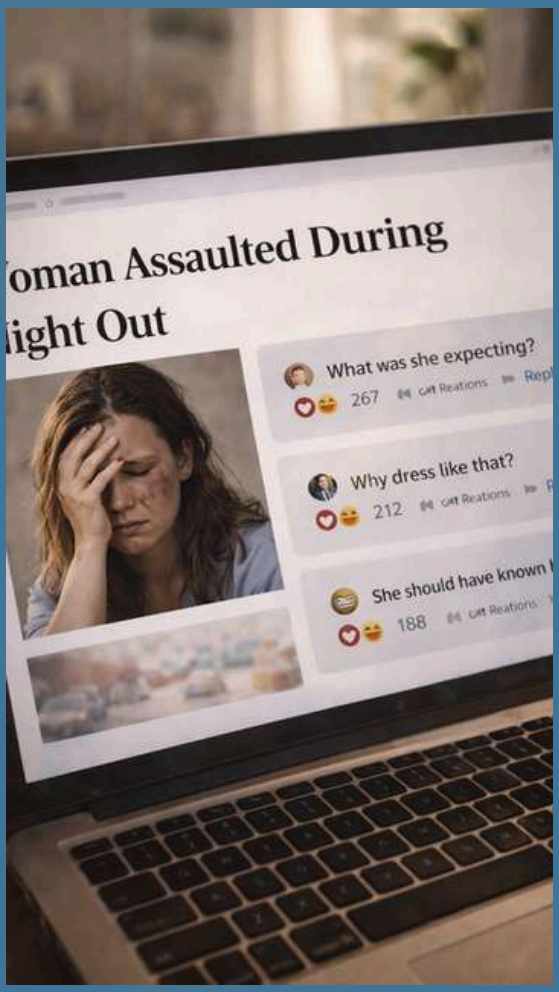
“Секој пат кога се зборува за различност или инклузија, некој онлајн вели дека ја уништуваме културата, дека тоа не сме ние. Го прикажуваат како еднаквоста да е напад врз нацијата.“

Ова врамување преку морална паника создава симболична поделба меѓу “нас” (бранителите на традицијата) и “нив” (оние што бараат промена). Тоа го зајакнува исклучувачкиот национализам, кој го изедначува социјалниот конзервативизам со патриотизмот, легитимирајќи ја омразата како форма на културна заштита.





Обвинување на жртвата и префрлање на одговорноста



Особено штетен наратив идентификуван и во дискусиите на работилниците и во фокус групите е обвинувањето на жртвата идејата дека маргинализираните лица на некој начин ја предизвикуваат омразата што ја добиваат. Жените кои јавно се изразуваат или споделуваат феминистички ставови онлајн изјавија дека им се кажува дека нивната видливост предизвикува вознемирување. Слично, ромските учесници истакнаа дека кога реагираат на говор на омраза, често се обвинети дека "се прават жртви".

Еден интервјуиран новинар ја сумираше оваа појава: "Логиката секогаш е извртувана. Кога жените се вознемирувани, луѓето прашуваат зошто ја објавиле таа фотографија. Кога Ромите реагираат на расизам, им велат дека се премногу чувствителни. Како проблемот да не е омразата, туку нашата реакција на неа."

Ова префрлање на одговорноста не само што ги замолчува жртвите, туку и ја зајакнува перцепцијата дека говорот на омраза е неизбежен дел од онлајн животот нешто што треба да се издржи, наместо да се оспорува.



Политички опортунизам и инструментализација на омразата

Неколку учесници, вклучувајќи новинари и претставници на невладини организации, зборуваа за политичката димензија на онлајн омразата. Изборните периоди и политички наелектризираните моменти често се придружени со пораст на поделувачки наративи, при што политичарите и медиумите поврзани со партии директно или индиректно користат говор на омраза за да ги мобилизираат поддржувачите и да ги дискредитираат противниците.

Еден учесник ги опиша Facebook коментарите за време на избори како "дигитални бојни полиња", каде навредите и етничките стереотипи стратешки се шират за да се поттикнат емоциите кај гласачите. Во оваа смисла, омразата не е само нус производ на јавниот дискурс, туку и намерна политичка алатка.

Оваа инструментализација на омразата открива загрижувачка поврзаност помеѓу онлајн и офлајн сферата: реториката на поделби што доминира во политиката се пресликува, засилува и искривува во дигиталните простори, обликувајќи општествена клима на постојан антагонизам.





Влијанието врз таргетираните групи



Емоционалното и психолошкото влијание на онлајн омразата беше централна тема на квалитативното истражување.

Учесниците од сите групи опишаа чувства на анксиозност, исцрпеност и автоцензура, како резултат на континуираната изложеност на непријателска средина. Многумина изјавија дека ја намалиле својата онлајн активност или избегнуваат да споделуваат лични ставови од страв од исмевање или вознемирување.

Една млада учесничка објасни:

„Порано коментирав за општествени теми, но откако неколку пати бев нападната, престанав. Не вреди за стресот. Почнуваш да се преиспитуваш дали јас сум проблемот што зборувам?“

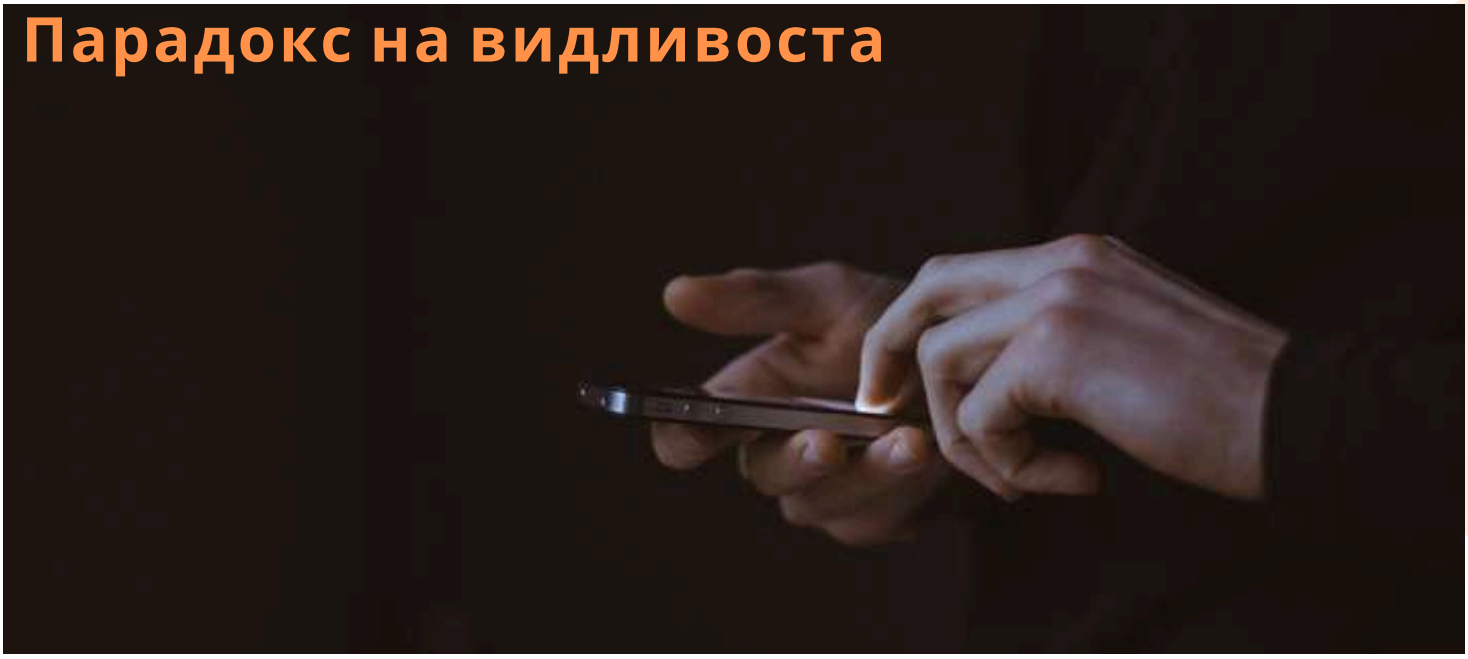
Ова чувство на повлекување беше присутно и кај ромските активисти и активистите за правата на лицата со попреченост, кои нагласија дека говорот на омраза не само што го обесхрабрува индивидуалното изразување, туку и ги брише целите заедници од јавната видливост. Како што истакна еден ромски учесник:

„Медиумите зборуваат за нас само кога има омраза никогаш кога правиме нешто добро.“

Учесниците зборуваа и за психолошкиот товар од постојаната изложеност на понижувачки јазик. Жените и ромските учесници опишаа чувство на двојна ранливост да бидат таргетирани и по основ на пол и по етничка припадност — додека лицата со попреченост укажаа на болката од инфантилизацијата, каде онлајн корисниците ја негираат нивната автономија или ги исмеваат нивните состојби за забава.

Овие искуства заедно покажуваат дека говорот на омраза оди подалеку од вербална агресија. Тој создава структурна тишина обесхрабрува учество, ја ограничува репрезентацијата и ги зајакнува општествените хиерархии. Резултатот е циклус на исклучување: оние кои се најпогодени од омразата се оттурнати од дигиталните простори каде се формира јавното мислење, оставајќи ги тие простори доминирани од најгласните и најагресивните гласови.

Парадокс на видливоста



Нова тема што се појави во дискусиите беше она што учесниците го опишаа како парадокс на видливоста.

За маргинализираните поединци, да се биде видлив онлајн може да биде и ослободувачко и опасно. Видливоста овозможува застапување, раскажување приказни и градење заедница, но исто така привлекува несразмерно високо ниво на внимание и омраза.

Како што кажа еден активист за правата на лицата со попреченост:
“Во моментот кога ќе зборуваш за инклузија или права, стануваш мета. Но ако молчиш, луѓето велат дека не постоиш.“

Овој парадокс ја илустрира клучната дилема на дигиталната ера: борбата да се биде виден и слушнат без да се стане изложен на штета. Учесниците изразија заедничка желба за побезбедни онлајн простори каде ангажманот нема да доаѓа по цена на достоинството или емоционалната благосостојба.

Накратко, квалитативните наоди покажуваат дека говорот на омраза во С.Македонија не функционира само како навредлив јазик, туку како културен и психолошки систем систем што ја нормализира исклученоста, ја легитимира нееднаквоста и ги замолчува оние кои најмногу имаат потреба да бидат слушнати. Преку хумор, морална паника, обвинување на жртвите и политичка манипулација, омразата станува секојдневие, обликувајќи ја и самоперцепцијата и јавниот дискурс.

Овие наративи и нивните емоционални последици ја нагласуваат итната потреба од едукација, градење емпатија и одговорни медиумски практики. Приказните споделени во ова истражување нè потсетуваат дека трагите од зборовите се реални и дека разбирањето на нивното влијание е првиот чекор кон нивно надминување.

Дискусија

Интеграцијата на податоците за спроведување од страна на Meta со независното следење на граѓанскиот сектор открива сложена и често противречна реалност, двоен пејзаж во кој напредокот и занемарувањето коегзистираат. Од една страна, глобалните платформи како Meta постигнале мерлив напредок во откривањето и отстранувањето на содржини со омраза преку автоматизирани системи и извештаи за транспарентност. Од друга страна, локалните искуства покажуваат дека истите тие системи често не успеваат да ги разберат нијансите на јазикот, културата и намерата што го дефинираат говорот на омраза во помали јазични и социо-политички контексти како С.Македонија.

Извештаите за транспарентност на Meta прикажуваат охрабрувачка слика за преземени активности: десетици илјади отстранувања на говор на омраза, континуиран алгоритамски надзор и усогласеност со европските регулаторни рамки според Законот за дигитални услуги (DSA). Сепак, кога овие податоци се разгледуваат заедно со независното мониторирање на Интеркултура и сведоштвата собрани од засегнати поединци, се појавува понијансирана и позагрижувачка слика. Автоматизираната модерација го фаќа обемот, но не и значењето. Таа ја препознава омразата како статистички образец збор, фраза, тригер без нужно да го разбере нејзиното социјално и емотивно значење.

Последицата од овој јаз е тоа што многу форми на говор на омраза остануваат невидливи за алгоритмите. Сарказмот, кодираниот јазик и навредите, кои често се појавуваат во локални дијалекти или културни референци, остануваат незабележани,дозволувајќи дискриминацијата да се шири како хумор или слобода на говор.

Учесниците во фокус групите се изјаснија дека се соочуваат со говор на омраза кој не го достигнува прагот за отстранување, односно не е доволно експлицитен за да биде означен од платформите, но јасно е штетен по тонот и начинот на кој е кажан. Ова создава лажно чувство на безбедност во дигиталните простори, состојба во која платформите можат да тврдат дека се успешни во спроведувањето, додека заедниците секојдневно продолжуваат да се соочуваат со говор на омраза.

Дискусија

Подеднакво загрижувачка е и ниската стапка на пријавување од страна на корисниците, што ја покажуваат податоците на Meta. И покрај распространетоста на содржини со омраза, само мал дел од корисниците активно ги пријавуваат. Причините се повеќеслојни: страв од онлајн одмазда, недоверба дека пријавувањето ќе доведе до реална промена и можеби најзагрижувачки прифаќањето на дигиталната агресија како нешто нормално. Многу граѓани, особено помладите, го доживуваат говорот на омраза како неизбежен дел од онлајн комуникацијата, нешто што треба да се трпи, наместо да се оспорува. Ова постепено ја намалува емпатијата и го менува разбирањето на дигиталното граѓанство од активно учество и одговорност, во пасивно следење.

Оваа состојба укажува на подлабок системски проблем: недостиг на заедничка одговорност за создавање побезбедни онлајн простори. Кога модерацијата се препушта исклучиво на алгоритми на корпорации, таа се оддалечува од локалните реалности. Од друга страна, кога напорите на граѓанскиот сектор остануваат изолирани, им недостига обем и технички капацитет за значајно да влијаат врз дигиталната средина. Надминувањето на овој јаз бара соработка, модели на заедничка модерација во кои технолошките компании, истражувачите и граѓанските организации работат заедно. Граѓанските организации го носат контекстуалното и јазичното знаење што често им недостига на глобалните платформи, додека платформите располагаат со алатките и досегот потребни за спроведување на правилата во голем обем.

Ваквата соработка може да се реализира на повеќе начини...од заеднички обуки за модератори на содржини на локални јазици, до системи за рано предупредување каде што граѓанските организации ќе укажуваат на штетни трендови пред тие да ескалираат, како и партнерства преку кои анонимизирани податоци ќе се користат за подобрување дигиталната писменост и нејзината чувствителност кон културниот контекст. Ваквите модели на модерација, засновани на заедницата, овозможуваат алгоритмите за препознавање да бидат надополнети со човечка перспектива со сите нијанси на локалната култура, јазик и емоција што социјалните мрежи сами по себе не можат целосно да ги интерпретираат.

Дискусија

Наодите укажуваат дека едукацијата и дигиталната писменост треба да станат клучни столбови на секое одржливо решение. Поттикнувањето на корисниците да го препознаваат говорот на омраза, да ги разберат неговите последици и ефикасно да ги користат алатките за пријавување, не само што би ја подобрило точноста на модерацијата, туку и би ја обновило довербата во онлајн учеството. Кога граѓаните чувствуваат дека нивните постапки можат да направат разлика, поверојатно е дека ќе се однесуваат одговорно и ќе се спротивстават на омразата, наместо тивко да ја трпат.

Во суштина, оваа дискусија покажува дека борбата против говорот на омраза не е само технолошка или регулаторна задача, туку е длабоко општествен и етички предизвик. Алгоритмите можат да отстранат зборови, но не можат да залечат рани. Вистински напредок ќе има само кога платформите, креаторите на политики и заедниците ќе делуваат заедно, со цел да ја трансформираат дигиталната култура од простор на непријателство и исклучување во простор на емпатија и одговорност.

Двојната реалност што ја открива ова истражување каде што автоматизираните системи функционираат ефикасно, но суштински потфрлаат, ја нагласува итноста од градење заеднички екосистем на дигитална одговорност. Токму во рамките на ваква соработка, С.Македонија и поширокиот регион на Западен Балкан можат постепено да ги вратат социјалните мрежи, односно онлајн просторите како места за дијалог, инклузија и достоинство, наместо за поделби и страв.

Клучни наоди

Наодите од ова истражување покажуваат дека говорот на онлајн омраза во С.Македонија е широко распространет и длабоко нормализиран во дигиталната култура на земјата. Наместо да биде изолиран или случаен феномен, тој станал структурен дел од онлајн комуникацијата, обликуван од долготрајни општествени хиерархии, политичка поларизација и културни предрасуди. Податоците собрани преку независно мониторирање и извештаите за транспарентност на Meta водат до ист заклучок, а тоа е дека проблемот е широко присутен, повеќеслоен и одржуван од систем што го става ангажманот пред емпатијата. Увидите од младинските фокус групи спроведени во пет градови низ С.Македонија дополнително потврдуваат дека изложеноста на говор на омраза е честа кај младите корисници на социјалните мрежи, при што многумина го доживуваат дискриминаторниот јазик како нормален дел од онлајн комуникацијата.

Родовата и етничката омраза остануваат највидливите и најупорните форми на говор на омраза на социјалните мрежи. Жените, особено оние што учествуваат во јавниот дискурс или имаат професионални улоги во медиумите, политиката или активизмот, и понатаму се мета на сексуализирани навреди, објективизација и морално осудување. Етничките малцинства, особено ромската и албанската заедница, претставени се како товар или како луѓе што се третираат како да не се дел од заедницата.

Овие наративи не се ограничени само на маргинализирани групи, туку често се појавуваат и во главни коментари, мем-страници и содржини од инфлуенсери. Опстојувањето на ваквиот јазик укажува дека онлајн омразата повеќе ја одразува, отколку што ја создава општествената нееднаквост. Дигиталниот простор функционира како засилувач на предрасудите што веќе постојат во општеството.

Истражувањето исто така покажува дека социјалните мрежи, особено Facebook и TikTok, имаат централна улога во ширењето на говорот на омраза. Нивните алгоритми, дизајнирани да ја зголемат видливоста и интеракцијата, често фаворизираат емоционално набиена и содржина генерално што многу се коментира. Како резултат на тоа, пораките со омраза се шират побрзо и подалеку од позитивните или неутралните информации. Оваа динамика, во комбинација со слаба модерација и ограничена јавна свест, создава средина во која говорот на омраза не само што опстојува, туку и се засилува.

Порастот на кратките видео-формати на TikTok и Instagram Reels внесува дополнителна сложеност, бидејќи дискриминаторските пораки сè почесто се пренесуваат преку хумор, изведба и визуелни сигнали, наместо преку директни вербални изрази. Ваквите форми на комуникација се потешко препознатливи за традиционалните системи за модерација и често остануваат јавно достапни подолг временски период.

Клучни наоди

Друг клучен наод се однесува на јазот меѓу податоците на платформите и реалните искуства на корисниците. Додека извештаите на Meta укажуваат на значителен напредок во автоматското откривање и отстранување на содржини, сведоштвата од засегнатите лица раскажуваат поинаква приказна. Учесниците и понатаму секојдневно се соочуваат со говор на омраза, што укажува дека мерките за „успех“ што ги користат големите платформи не ја одразуваат доволно реалната состојба и квалитетот на онлајн искуството, особено за маргинализираните групи.
Автоматизираните системи се ефикасни во препознавање на експлицитни навреди или повторувачки клучни зборови, но често не успеваат да препознаат кодирани пораки, ирониja или културни референци што носат дискриминаторски вибрации. Затоа, истражувањето укажува на јаз помеѓу квантитативното спроведување и квалитативната реалност.

Ниската стапка на пријавување од страна на корисниците дополнително го продлабочува овој јаз. И покрај обемот на онлајн говор на омраза, само мал процент од корисниците активно го пријавуваат говорот на омраза кога ќе го забележат. Интервјуата и фокус групите откриja неколку причини за оваа воздржаност: страв од онлајн реакции и напади, недоверба во ефикасноста на механизмите за пријавување и општо чувство на прифаќање дека дигиталната агресија е едноставно дел од онлајн средината. Ваквата нормализација на омразата го поткопува граѓанското учество, бидејќи многу поединци, особено од маргинализираните заедници, избираат повлекување и молк наместо спротивставување. На тој начин, во јавниот простор сè повеќе доминираат најгласните, наместо најрепрезентативните гласови.
Особено значаен увид од истражувањето е поврзаноста меѓу политичките циклуси и порастот на говорот на омраза. Периодите околу избори или јавни дебати за родови и малцински права често се совпаднуваат со забележително зголемување на онлајн непријателството. Политичарите и партиски ориентираните медиуми, намерно или не, придонесуваат за овие динамики преку користење запаллива реторика што потоа се прелева на социјалните мрежи. Во такви моменти, дигиталните простори стануваат арени за емоционална мобилизација наместо за информирана дебата, каде што дезинформациите и омразата се засилуваат од политичката поларизација. Овој цикличен образец покажува дека говорот на омраза онлајн не е само прашање на индивидуално однесување, туку одраз на поширок институционални и политички услови.

Клучни наоди

Човечките последици од овие дигитални динамики се длабоки. Учесниците опишаа чувства на страв, исцрпеност и отуѓеност. Жените зборуваа за повлекување од онлајн платформите поради повторено вознемирување. Припадниците на ромската заедница нагласија дека постојаната изложеност на расистички јазик дополнително ја засилува нивната општествена невидливост. Лицата со попреченост опишаа дека онлајн не се третираат како еднакви, туку како објекти на сожалување или потсмев.

Овие искуства покажуваат дека штетата од говорот на омраза се протега далеку надвор од екранот. Таа влијае врз менталното здравје, го обликува чувството за сопствен идентитет и одредува кој се чувствува слободен да зборува, а кој е оттурнат во молк.

Во суштина, истражувањето покажува дека онлајн средината во С.Македонија ги одразува нееднаквостите што постојат и во реалниот свет. Говорот на омраза функционира и како последица и како двигател на општествената исклученост. Иако дигиталните технологии создадоа нови можности за поврзување, тие истовремено им дадоа на старите предрасуди нов простор и поголем досег.

Податоците и сведоштвата собрани во рамки на проектот “Зборови што оставаат лузни“ потврдуваат дека справувањето со говорот на омраза бара повеќе од техничка модерација. Потребни се културни промени, едукација и внесување на човечки мониторинг во начинот на комуникација. Само кога технологијата, политиките и ангажманот на заедницата ќе делуваат заедно, дигиталните простори можат да почнат да ги одразуваат вредностите на почит, емпатија и еднаквост кон кои се стреми едно демократско општество.



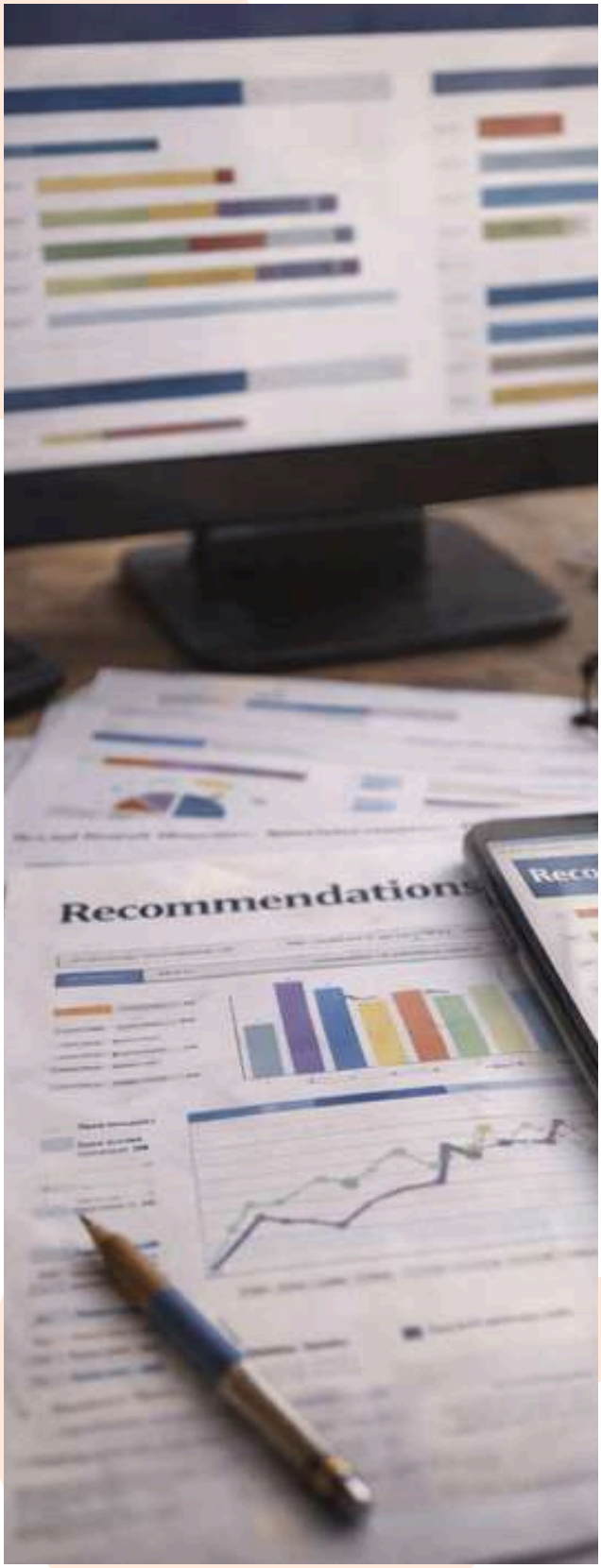
Препораки

Наодите од ова истражување јасно укажуваат дека говорот на омраза онлајн во С.Македонија претставува системски проблем кој бара координиран и повеќеслоен одговор. Тој не може да се реши само преку построга модерација или правни рамки. Напротив, потребен е сеопфатен пристап што ги обединува технолошката одговорност, граѓанската едукација, медиумските реформи и долгорочните културни промени. Затоа, следните препораки се претставени како меѓусебно поврзани насоки, а не како изолирани решенија. Тие треба да се разберат како дел од поширок екосистем на одговорност што го делат платформите, креаторите на политики, новинарите, едукаторите и граѓанските организации.

За социјалните мрежи како Meta, TikTok и YouTube, најитна задача е да го зајакнат разбирањето на локалните контексти и јазици. Автоматизираните системи можат да препознаат клучни зборови и обрасци, но не успеваат да ги фатат нијансите на регионалните дијалекти, иронијата или кодираниот говор на омраза, кој често носи дискриминаторско значење на суптилен начин. За да се надмине ова ограничување, платформите треба директно да соработуваат со локални граѓански организации и истражувачи кои располагаат со културно и јазично знаење. Таквата соработка може да вклучува советодавни партнерства, споделување на податоци и заеднички иницијативи за мониторирање, преку кои ќе се внесуваат контекстуално релевантни примери во системите за машинско учење.

Платформите, исто така, треба да ја подобрат транспарентноста преку обезбедување подетални податоци на ниво на држава за резултатите од модерацијата на содржини вклучувајќи го и бројот на прифатени жалби, времето во кое штетната содржина останува видлива и јазиците што се опфатени со автоматизираните системи. Овие чекори не само што ќе ја подобрат точноста на откривање, туку ќе помогнат и во обновување на довербата на јавноста во правичноста и одговорноста на процесите на модерација.

Препораки



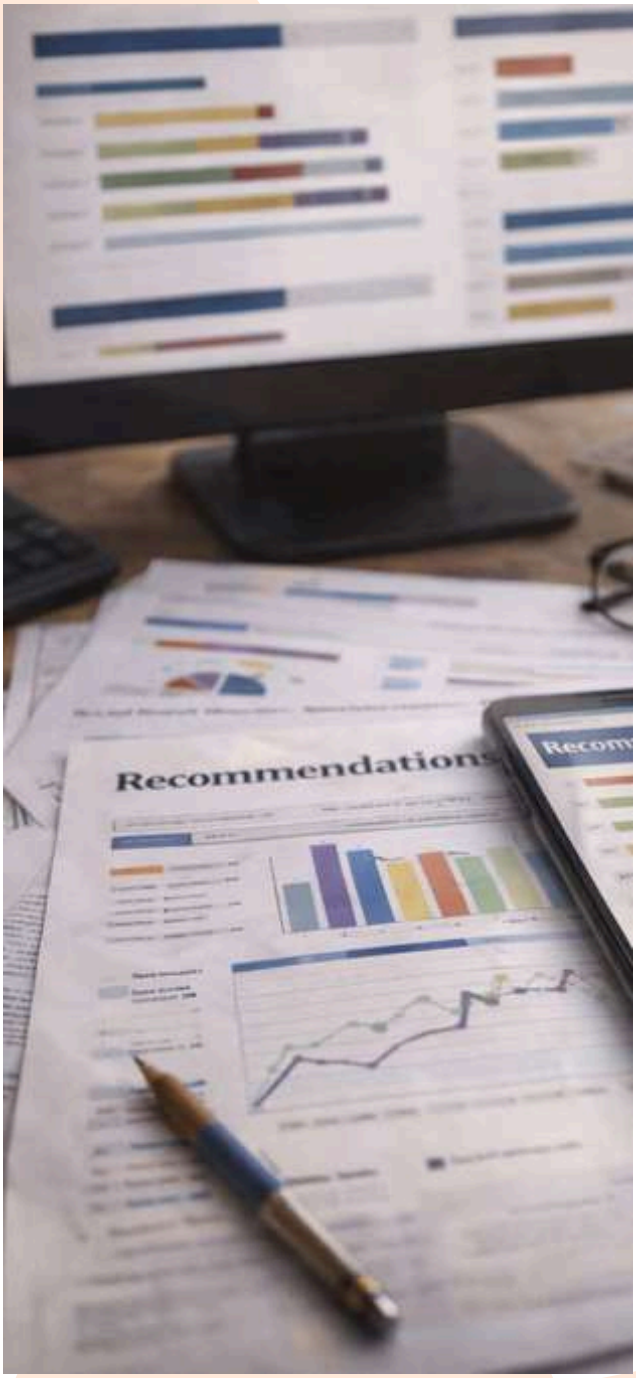
За креаторите на политики и регулаторните тела, предизвикот лежи во создавање избалансирана рамка што ќе ја штити слободата на изразување, а истовремено ќе обезбеди одговорност за содржини засновани на омраза. Имплементацијата на Законот за дигитални услуги на ЕУ (DSA) претставува можност за Северна Македонија и другите земји од Западен Балкан да се усогласат со европските стандарди за дигитално управување. Креаторите на политики треба да го искористат овој момент за воспоставување национални механизми за дијалог меѓу државните институции, платформите и граѓанскиот сектор. Таквите механизми може да вклучуваат национални работни групи за говор на омраза онлајн или годишни јавни расправи на кои платформите ќе ги презентираат своите податоци за транспарентност пред јавноста.

Истовремено, креаторите на политики треба да инвестираат во едукација и превенција, наместо да се фокусираат исклучиво на казнување. Законските измени треба да бидат придружени со национални кампањи за медиумска писменост, емпатија и критичко размислување, особено кај младите, кои се и најактивни корисници на социјалните мрежи и најподложни на нивните негативни влијанија.

Медиумскиот сектор има клучна улога во обликувањето на јавниот дискурс и затоа носи посебна одговорност во спротивставувањето на говорот на омраза. Новинарите и уредниците треба да применуваат високи етички стандарди при известување за чувствителни теми како етничка припадност, род и миграција. Програмите за обука за новинарство чувствително на различности можат да им помогнат на професионалците да препознаат како јазикот, рамката на прикажување и визуелните елементи можат или да ги зајакнат или да ги разбијат стереотипите.

Медиумите, исто така, треба да усвојат внатрешни политики за справување со говорот на омраза во сопствените коментарски секции и онлајн заедници, обезбедувајќи конзистентна и транспарентна модерација. Со поставување повисоки професионални стандарди, медиумите можат да дадат пример дека јавната дебата може да биде критичка без да биде навредлива и инклузивна без да биде политизирана.

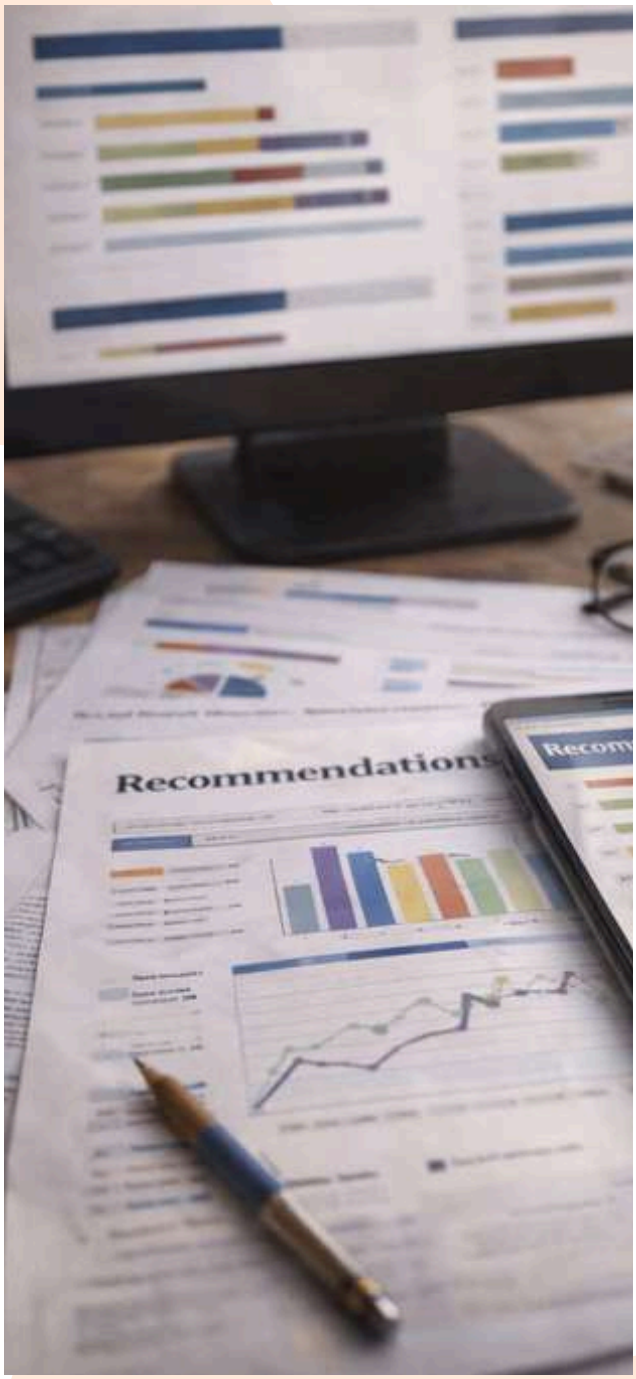
Препораки



Граѓанските организации, особено оние што работат со млади и маргинализирани заедници, имаат клучна улога во градењето отпорност и зајакнување во позадина. Иницијативи како врсничка едукација, младински медиумски кампањи и проекти за интеркултурен дијалог можат да создадат безбедни простори каде младите ќе учат како да се спротивстават на омразата преку креативност, наместо преку конфронтација. Овие активности не треба да се гледаат само како реакција на говорот на омраза, туку како проактивен пристап за развивање дигитална емпатија и граѓански ангажман. Искуството на Интеркултура преку проектот „Зборови што оставаат лузни“ покажува дека кога младите се опремени со знаење, алатки и самодоверба, тие можат да станат силни двигатели на промени, создавајќи контранаративи што ја насочуваат онлајн културата кон почит и солидарност.

Едукаторите и училиштата, исто така, имаат клучно место во овој екосистем. Вклучувањето на медиумската писменост и образованието за човекови права во формалните наставни програми може да им помогне на учениците уште од рана возраст да препознаваат манипулации, предрасуди и реторика заснована на омраза. Наставниците, младинските работници и психолозите треба да бидат обучени да се справуваат со дигиталната непријателност на конструктивен начин, обезбедувајќи им на младите и техничко разбирање и емоционална отпорност. Образованието е најодржливиот одговор на омразата, бидејќи не влијае само на тоа како луѓето размислуваат, туку и на тоа како чувствуваат, се поврзуваат и комуницираат во дигиталниот свет.

Препораки



Овие препораки се обединуваат околу еден поширок принцип: борбата против говорот на омраза онлајн треба да се разбере како заедничка одговорност. Ниту еден актер. било да е тоа државата, приватниот сектор или граѓанските организации, не може самостојно да го реши проблемот. Вистинскиот напредок зависи од градење доверба, споделување податоци и континуиран дијалог меѓу сите засегнати страни. Потребна е не само поефикасна модерација, туку и промена на општествените норми што го дефинираат прифатливиот говор и однесување онлајн. Оваа трансформација бара време, упорност и креативност, но започнува со разбирањето дека дигиталното граѓанство носи и права и одговорности. Зборовите можат да разделуваат, но можат и да лекуваат, едуцираат и зајакнуваат.

Со вложување во соработка, транспарентност и едукација, С.Македонија може да направи значајни чекори кон создавање онлајн средина што ги одразува вредностите на емпатија, инклузија и почит. Поуките од проектот „Зборови што оставаат лузни“ можат да послужат како модел за регионот на Западен Балкан, покажувајќи како податоците, дијалогот и ангажманот на заедницата можат заеднички да ја претворат свесноста во акција и да ги трансформираат дигиталните простори во места на разбирање, наместо омраза.

Заклучок

Истражувањето спроведено во рамки на “Зборови што оставаат лузни” покажува дека говорот на омраза онлајн во Северна Македонија не е само дигитален феномен, туку одраз на подлабоки општествени поделби. Тој ги рефлектира долгогодишните нееднаквости, политичката поларизација и нерешените прашања за идентитетот и припадноста, кои едноставно нашле нов израз во онлајн просторот. Интернетот, кој некогаш се сметаше како алатка за демократизација и дијалог, сè повеќе се претвора во простор каде дискриминацијата, стравот и исклучувањето се засилуваат преку алгоритми и се одржуваат преку молк.

Во текот на ова истражување, доказите од различни извори се надоврзуваат во конзистентна слика. Квантитативните податоци го прикажуваат обемот и типовите на говор на омраза, покажувајќи дека родовата и етничката дискриминација остануваат најзастапени форми. Извештаите за транспарентност на Meta нудат глобална перспектива за модерацијата на содржини, истакнувајќи ги и досегот и ограничувањата на автоматизираните системи. Квалитативните сведоштва од интервјуа и фокус групи додаваат длабочина на овие бројки, нудејќи јасен увид во емоционалните и општествените последици од дигиталното непријателство. Заедно, овие слоеви на докази создаваат сеопфатна слика за онлајн средина во која технологијата и културата се испреплетуваат на сложени, често противречни начини.

Двојната реалност што ја открива истражувањето коегзистенцијата на технолошки напредок и човечка запоставеност, укажува на една суштинска вистина: справувањето со говорот на омраза не е само прашање на ефикасност, туку и на емпатија. Автоматизираните системи можат да отстранат штетни зборови, но не можат да ја обноват довербата, достоинството или чувството на безбедност што омразата го нарушува. Алгоритмите функционираат преку логика, додека омразата делува преку емоции. Токму оваа нерамнотежа објаснува зошто, и покрај подобрените механизми за модерација, многу маргинализирани поединци и понатаму се чувствуваат незаштитени, неслушнати и невидливи. Затоа, предизвикот не е само во регулирањето на говорот, туку и во градењето разбирање.

Наодите, исто така, покажуваат дека политичкиот и медиумскиот екосистем имаат клучна улога во обликувањето на онлајн дискурсот. Говорот на омраза не се појавува спонтано, тој често е поттикнат, нормализиран или стратешки користен од јавни личности и партиски медиуми за да се поларизираат публиките. Секој бран на омраза одразува поширока атмосфера на неизвесност и натпревар за легитимност. Справувањето со оваа состојба бара и политичка одговорност и медиумска отчетност. Без нив, циклусот на провокација и негодување ќе продолжи да ја обликува јавната комуникација, продлабочувајќи ја општествената поделба и поткопувајќи ја довербата во демократијата.

Заклучок

Сепак, и покрај оваа загрижувачка реалност, истражувањето открива и причини за оптимизам. Токму гласовите што најчесто се маргинализирани во дигиталниот простор младите, ранливите и дискриминираните се истовремено и најподготвени да замислат поинаква иднина. Во фокус групите и работилниците, учесниците не изразуваа само фрустрација, туку и отпорност и креативност. Многумина споделија идеи за контранаративи, кампањи и иницијативи што преку уметност, раскажување приказни и хумор поттикнуваат емпатија и инклузија. Оваа подготвеност за ангажман, и покрај ризиците од изложеност, сама по себе претставува чин на храброст и отпор. Таа покажува дека промената не само што е можна, туку веќе почнува да се обликува токму во заедниците што најмногу се погодени од онлајн омразата.

Проектот "Зборови што оставаат лузни" е осмислен токму за да го поддржи овој потенцијал. Преку поврзување на истражувањето со едукацијата, креативноста и граѓанскиот ангажман, тој има за цел знаењето да го претвори во дејствување. Аналитичките наоди претставени во овој извештај служат како основа за следните фази на проектот: младински работилници, кампањи за подигнување свест и јавни изложби. Секоја од овие активности се надоврзува на собраните податоци, претворајќи ги бројките во дијалог, а статистиката во приказни. На тој начин, проектот ја отелотворува идејата дека справувањето со омразата не е само одбранбен чин, туку и креативен процес обид да се преосмисли начинот на кој луѓето комуницираат едни со други во дигиталната ера.

Во крајна линија, заклучоците од ова истражување надминуваат рамките на С.Македонија. Тие се вклопуваат во поширок регионален и глобален предизвик: како да се изградат инклузивни општества во време кога комуникацијата е моментална, без граници и силно емоционално обоена. Западниот Балкан, со својата историја на различности и поделби, се наоѓа на важна раскрсница, каде што лекциите од минатото треба да ја обликуваат етиката на иднината. Ако говорот на омраза претставува повторно појавување на историските рани во дигитална форма, тогаш ваквите проекти претставуваат процес на колективно заздравување.

Предизвикот што следи не е ниту едноставен ниту брз. Тој бара соработка меѓу владите, технолошките компании, едукаторите и граѓаните. Бара континуирано истражување, отчетност и комуникација водена од емпатија. Пред сè, бара заедничка посветеност на човековото достоинство како основа на секое јавно изразување. Интернетот, на крајот, е одраз на она што ние го внесуваме во него. Ако омразата може лесно да се шири, тогаш истото важи и за разбирањето, солидарноста и надежта.
Дискусиите во фокус групите со млади учесници од повеќе градови во С.Македонија покажаа колку е распространет говорот на омраза во дигиталниот простор, но и колкава е подготвеноста на младите да му се спротивстават. Многу учесници изразија интерес да создаваат контранаративи, да промовираат дигитална емпатија и да придонесат кон поинклузивни онлајн заедници. Овие ставови ја нагласуваат важноста на младинското вклучување како клучен елемент во долгорочните стратегии за справување со говорот на омраза.

Заклучок

Во таа насока, “Зборови што оставаат лузни“ не завршува како крај, туку како почеток , односно основа врз која може да се изгради нова култура на дигитална одговорност. Препознавајќи ја моќта на зборовите да повредуваат, ја препознаваме и нивната способност да лекуваат. Иднината на комуникацијата во С.Македонија и Западниот Балкан ќе зависи од тоа колку храбро општествата ќе одлучат да ја направат таа трансформација.

Кофинансирано од Европската Унија. Изразените ставови и мислења, сепак, се исклучиво на авторот и не мора нужно да ги одразуваат ставовите на Европската Унија или на органот што го доделува грантот. Ниту Европската Унија ниту органот што го доделува грантот не можат да се сметаат за одговорни за нив.