

# РЕЧ НА ОМРАЗТА И ДИСКРИМИНАЦИОНЕН ДИСКУРС ОНЛАЙН В БЪЛГАРИЯ

Годишен отчет 2024

Проект LIFE

Ноември 2024

## Отказ от отговорност

Page | 1

# РЕЧ НА ОМРАЗАТА И ДИСКРИМИНАЦИОНЕН ДИСКУРС ОНЛАЙН В БЪЛГАРИЯ

Публикуван от: Младежко европейско общество

**LIFE** е транснационална инициатива, съфинансирана от Erasmus+ СВУ и реализирана от консорциум от пет организации – AMAD (в Албания), KOM 018 (в Сърбия), YES (в България), Beyond Borders (в Италия) и Euromed Eve Tunisia (в Тунис).

**LIFE-Living Safely in a Digital World** има за цел да увеличи устойчивостта на младото поколение срещу рисковете от дигитализацията и нейното въздействие върху ежедневния им живот, като овласти младежките организации да участват в политическия диалог и да използват неформално обучение в работата си с младите хора.

*Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз. Нито Европейският съюз, нито предоставящият орган могат да бъдат държани отговорни за тях.*

## Съдържание

Резюме .....	3
Основни моменти .....	3
Въведение .....	5
Обхват .....	6
Методология .....	6
Данни и анализ .....	8
Проучване .....	8
Дискусия във фокус група .....	17
Количествени данни: Обобщение на събраните данни от фокус групи .....	23
Качествени данни: Обобщение на събраните данни от фокус групи .....	24
Въздействие и резултати .....	26
Въздействие .....	26
Резултати .....	27

## Резюме

### Преглед

Този доклад представя резултатите от дискусия в фокус група и анкета, проведени като част от проекта LIFE, насочен към изследване на онлайн речта на омразата. Дискусията във фокус групата разгледа опита на участниците с речта на омразата, нейното въздействие, ефективността на механизмите за докладване и възможните решения. Освен това, анкетата събра данни за честотата, видовете и въздействието на речта на омразата в социалните медии и други онлайн платформи.

Page | 3

### Основни моменти

#### *Дискусия във фокус група:*

- **Опит с речта на омразата:** Участниците често се сблъскват с реч на омразата онлайн, включително расова, основана на пола и религиозна дискриминация. Това води до чувства на разочарование, безпомощност и изолация.
- **Въздействие:** Емоционалното и психологическо въздействие беше значително, като участниците съобщават за тревожност, гняв и чувство на безсилие. Речта на омразата също така влияе на офлайн взаимодействията и динамиката в общността.
- **Механизми за докладване:** Имаше широко разпространено недоволство от текущите механизми за докладване, които се възприемат като тромави и неефективни. Участниците предложиха подобрения като по-добра комуникация и по-удобни за потребителя процеси.
- **Препоръки:** Участниците подчертаха необходимостта от образователни и осведомителни кампании, по-строги политики на платформите и подкрепа от общността. Те също така акцентираха върху важноста на последователното прилагане на политиките и по-добрите инструменти за модерация.

#### *Анкета - анализ*

- **Демографски данни:** Анкетата включва 50 респонденти от различни възрастови групи, полове и образователни среди, предимно от България.
- **Използване на социални медии:** Повечето респонденти използват социални медии няколко пъти на ден, като най-популярните платформи са Facebook, Instagram, TikTok и YouTube.
- **Срещи с реч на омразата:** Много респонденти се сблъскват с реч на омразата ежедневно или седмично, като най-честите форми включват расизъм, сексизъм, хомофобия/трансфобия и религиозна нетърпимост.

- **Въздействие:** Респондентите съобщават, че се чувстват разстроени, ядосани или безсилни. Честите реакции включват игнориране на съдържанието, блокиране на потребителя или докладване на речта на омразата.
- **Ефективност на докладването:** Отговорите са смесени по отношение на ефективността на механизмите за докладване, като някои съдържания са премахнати, а други не са предприети никакви действия.
- **Възприятие за речта на омразата:** Повечето респонденти смятат, че речта на омразата е нарастващ проблем онлайн и изразяват високи нива на загриженост.
- **Предложени решения:** Респондентите препоръчват образование на потребителите, по-строги политики на платформите, правни мерки и подкрепа за жертвите като ключови стратегии за борба с речта на омразата.

### Препоръки

1. **Образование и осведоменост:** Провеждане на всеобхватни образователни и осведомителни кампании, за да се информират потребителите за въздействието на речта на омразата и да се насърчават уважителни онлайн взаимодействия.
2. **По-строги политики:** Разработване и прилагане на по-строги политики на платформите за възпиране на речта на омразата, включително по-добри инструменти за модерация и обучение за модераторите.
3. **Подобрени механизми за докладване:** Оптимизиране на процеса на докладване и осигуряване на по-добра комуникация и последващи действия, за да се чувстват потребителите подкрепени.
4. **Подкрепа от общността:** Насърчаване на мрежи за подкрепа в общността, които да предоставят емоционална подкрепа и ресурси за лицата, насочени от реч на омразата.
5. **Правни мерки:** Подкрепа за по-строги правни действия срещу извършителите на реч на омразата за повишаване на отговорността.

Тези констатации подчертават необходимостта от многостранен подход за ефективно справяне с онлайн речта на омразата, включващ образование, прилагане на политики и подкрепа от общността.

## Въведение

Целта на проекта LIFE, предложен от този консорциум, е да увеличи устойчивостта на младото поколение при справяне с рисковете от дигитализацията и нейното въздействие върху ежедневието им живот чрез овластяване на младежките организации да участват в диалог за политики и да използват неформално обучение в работата си с младите хора. Целите на LIFE са:

1. Да се даде възможност на младежките организации да си сътрудничат на национално и международно ниво и да "говорят" от името на младите хора, като се застъпват пред вземащите решения за безопасен интернет, който влияе на живота им.
2. Да се овластят младежките работници с необходимите умения да подкрепят младото поколение в борбата им с дигитализацията на живота чрез неформално обучение.
3. Да се повиши осведомеността за въздействието на дигитализацията върху живота на младите хора и как да се работи за увеличаване на устойчивостта.

Проектът допринася за следните тематични области/специфични цели на поканата: • Политическо участие, гражданска ангажираност и диалог с вземащите решения • Включване на млади хора с по-малко възможности • Антидискриминация и равенство между половете • Дигитални и предприемачески умения

Целта на този доклад е да представи резултатите от дискусия в фокус група и анкета, проведени като част от проекта LIFE, който има за цел да изследва и адресира онлайн речта на омразата. Докладът цели:

1. **Разбиране на опита:** Изследване на опита на индивидите с онлайн речта на омразата, включително видовете реч на омразата и емоционалното и психологическо въздействие върху жертвите.
2. **Оценка на механизмите за докладване:** Оценка на ефективността на текущите механизми за докладване в социалните медии и идентифициране на области за подобрене.
3. **Идентифициране на решения:** Събиране на препоръки от участниците за борба с речта на омразата, включително образователни инициативи, промени в политиките и стратегии за подкрепа на общността.
4. **Информирание на политики и стратегии:** Предоставяне на данни и прозрения за разработване на стратегии и политики, насочени към намаляване на речта на омразата и подкрепа на засегнатите лица.

5. **Повишаване на осведомеността:** Подчертаване на разпространението и въздействието на онлайн речта на омразата за повишаване на осведомеността сред заинтересованите страни, включително социалните медии, вземащите решения и широката общественост.

Чрез постигане на тези цели, докладът има за цел да допринесе за по-безопасна и по-уважителна онлайн среда.

Page | 6

Обхват

Обхватът на този доклад обхваща следните области:

1. **Географско покритие:** Изследването се фокусира върху онлайн речта на омразата в България, с сравнителни прозрения от партньорските страни, участващи в проекта LIFE.
2. **Демографско покритие:** Проучването включва разнообразни демографски групи, обхващащи различни възрастови диапазони, полове и образователни среди.
3. **Анализирани платформи:** Изследването разглежда речта на омразата в различни социални медийни платформи, включително Facebook, Instagram, TikTok и YouTube.
4. **Видове реч на омразата:** Проучването изследва различни форми на реч на омразата, като расизъм, сексизъм, хомофобия/трансфобия и религиозна нетърпимост.
5. **Оценка на въздействието:** Докладът оценява емоционалното и психологическо въздействие на речта на омразата върху индивидите и общностите.
6. **Механизми за докладване:** Оценява се ефективността на текущите механизми за докладване в социалните медийни платформи.
7. **Препоръки:** Докладът предоставя препоръки за борба с речта на омразата, включително образователни инициативи, промени в политиките и стратегии за подкрепа на общността.

Методология

Методологията за този доклад включва както качествени, така и количествени изследователски методи.

---

Дискусия във фокус група

---

- **Участници:** Разнообразна група от 10 участници.

- **Структура:** Дискусиите бяха структурирани около четири основни теми: опит с речта на омразата, въздействие на речта на омразата, механизми за докладване и препоръки за решения.
- **Събиране на данни:** Дискусиите бяха аудио/видео записани с разрешение на участниците, а определен записвач документира ключови моменти и невербални сигнали.
- **Анализ:** Транскрипциите бяха анализирани за идентифициране на общи теми, модели и прозрения. Отговорите бяха сравнени между различни демографски групи за идентифициране на значителни разлики в опита или възприятията.

---

*Анкета:*

---

- **Участници:** Анкетата включва 50 респонденти от различни възрастови групи, полове и образователни среди.
- **Събиране на данни:** Анкетата събра данни за честотата, видовете и въздействието на речта на омразата в социалните медии и онлайн платформите.
- **Анализ:** Количествените данни бяха обобщени, за да се подчертаят ключовите тенденции и модели. Проведен беше сегментен анализ, за да се разберат разликите между възрастовите групи, половете и нивата на образование. Извършен беше и анализ на настроенията, за да се оцени емоционалното въздействие на речта на омразата върху респондентите.

---

*Триангулация:*

---

- **Подход:** Данните от фокус групата бяха триангулирани с резултатите от анкетата и други източници на данни, за да се гарантира валидността и всеобхватността на констатациите.
- **Цел:** Този многостранен подход предостави стабилно разбиране на обсъжданите въпроси и помогна за потвърждаване на прозренията, получени от различни методи.

Чрез комбиниране на качествени и количествени методи, докладът предлага всеобхватен анализ на онлайн речта на омразата, нейното въздействие и възможните решения.

## Данни и анализ

### Проучване

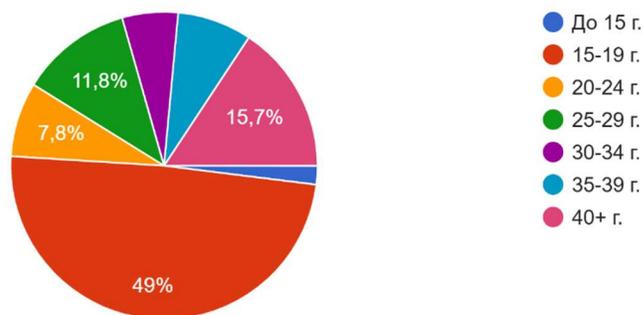
Анкетата е част от проекта LIFE и е насочена към изследване на речта на омразата онлайн. Тя се провежда от септември 2024 г. и продължава до момента. Анкетата е национална и се провежда в България, като същата анкета се провежда и в страните партньори по проекта. Целта на анкетата е да събере данни за честотата, видовете и въздействието на речта на омразата в социалните медии и онлайн платформите. Резултатите ще бъдат използвани за разработване на стратегии и политики за борба с речта на омразата и подкрепа на засегнатите лица. Към момента анализът се базира на 50 отговора.

### Обобщение на отговорите от анкетата

#### 1. Демографски данни:

- **Възрастови групи:** Респондентите са на възраст от под 15 до над 40 години.

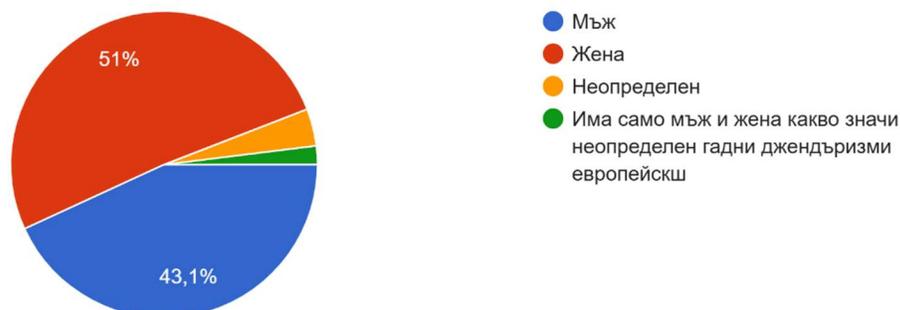
#### 1. Възраст 51 отговора



- **Пол:** Има както мъже, така и жени респонденти, с няколко, които са посочили "неопределен".

## 2. Пол

51 отговора

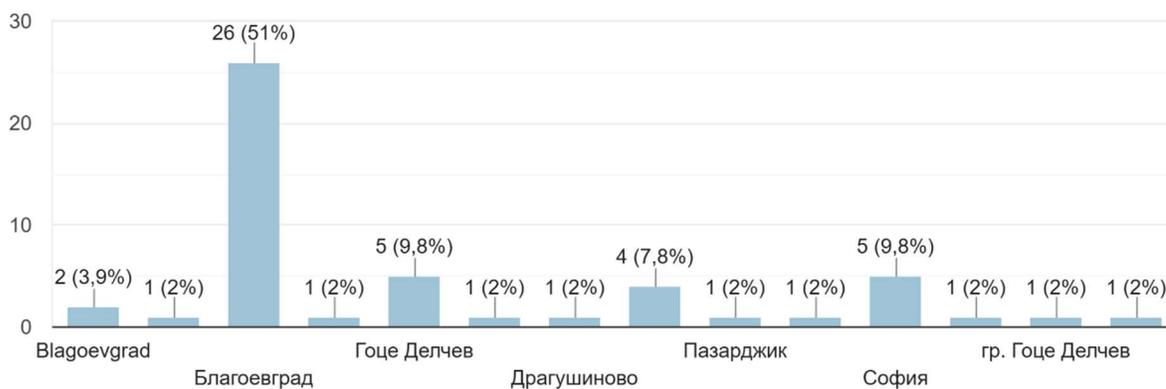


Page | 9

- **Местоположение:** Преобладаващо от Благоевград, с някои от други градове като София и Гоце Делчев.

## 3. Град/село

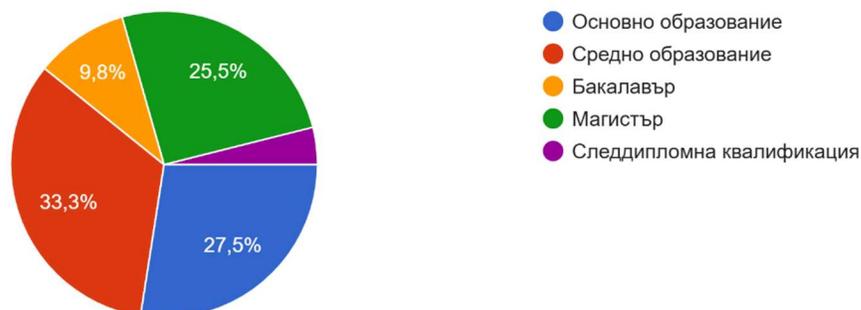
51 отговора



- **Образователни нива:** Варират от основно образование до следдипломна квалификация.

#### 4. Образование (завършено)

51 отговора

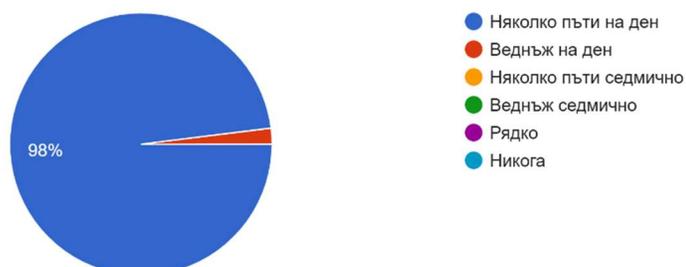


#### 1. Използване на социални медии:

- **Честота:** Повечето респонденти използват социални медии няколко пъти на ден.

#### 5. Колко често използвате социалните медии?

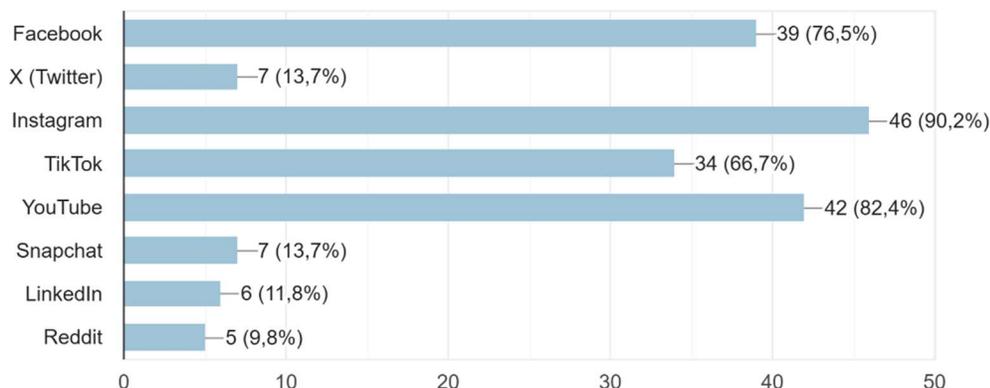
51 отговора



- **Платформи:** Най-често използваните платформи са Facebook, Instagram, TikTok и YouTube.

## 6. Кои социални медийни платформи използвате най-често? (Изберете всички приложими)

51 отговора

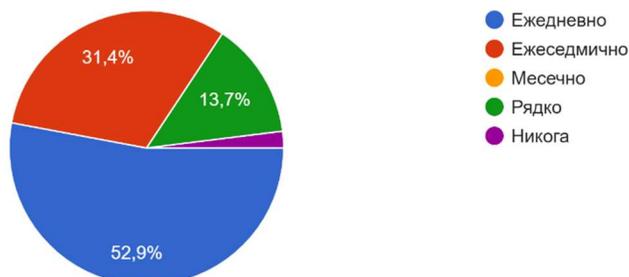


### 1. Срещане на реч на омразата:

- **Честота:** Много респонденти срещат реч на омразата ежедневно или седмично.

### 10. Ако да, колко често се натъквате на реч на омразата онлайн?

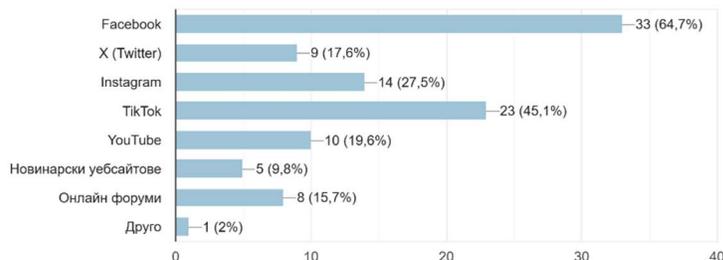
51 отговора



- **Платформи:** Facebook и TikTok често се споменават като платформи, където се среща реч на омразата.

12. В кои платформи най-често срещате език на омразата? (Изберете всички приложими)

51 отговора

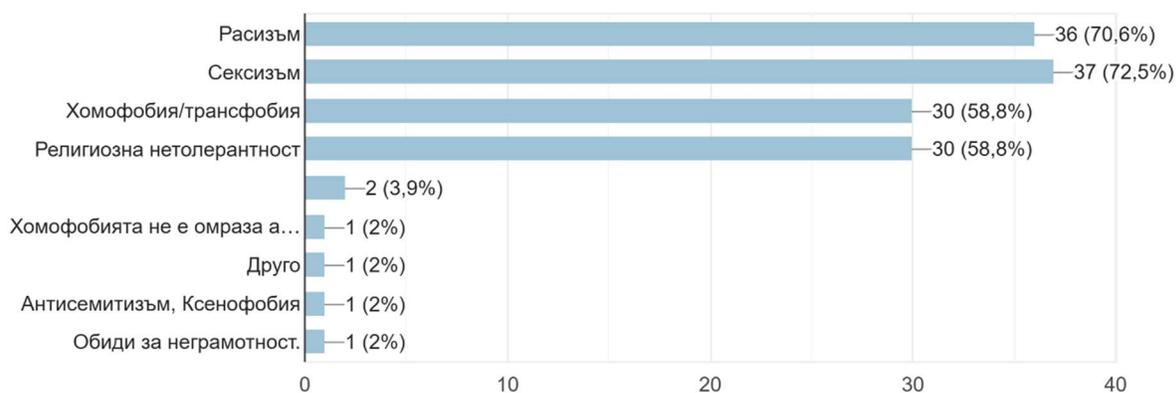


### 1. Видове реч на омразата:

- Често срещани форми включват расизъм, сексизъм, хомофобия/трансфобия и религиозна нетолерантност.

11. Какви форми на реч на омразата сте срещали онлайн? (Изберете всички приложими)

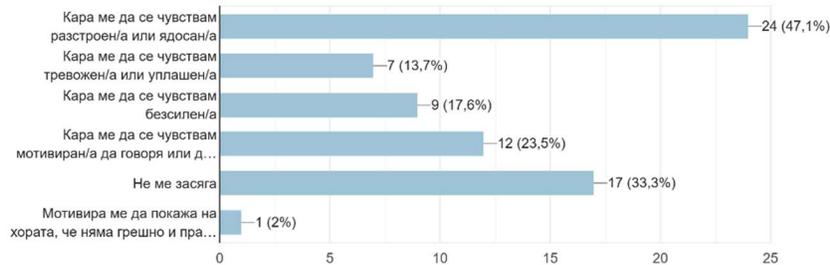
51 отговора



### 1. Въздействие на речта на омразата:

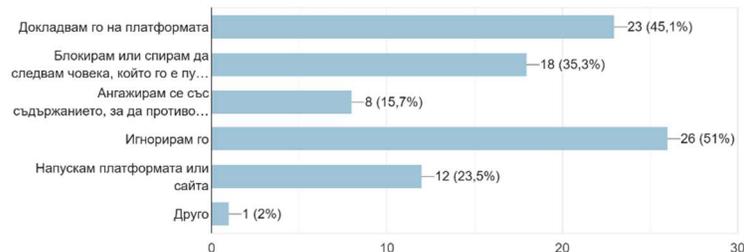
- **Емоционално въздействие:** Респондентите съобщават, че се чувстват разстроени, ядосани или безсилни.

13. Как бихте описали въздействието на речта на омразата върху вас лично? (Изберете всички приложими)  
51 отговора



- **Реакции:** Честите реакции включват игнориране на съдържанието, блокиране на потребителя или докладване на речта на омразата на платформата.

14. Как обикновено реагирате, когато срещнете реч на омразата онлайн? (Изберете всички приложими)  
51 отговора

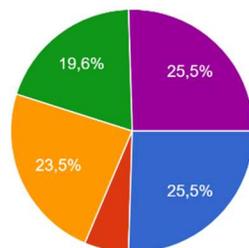


## 2. Ефективност на докладването:

- Смесени отговори относно ефективността на докладването на речта на омразата, като някои съдържания се премахват, а други не виждат никакви действия.

15. Ако сте докладвали реч на омразата онлайн, какъв е бил резултатът?

51 отговора



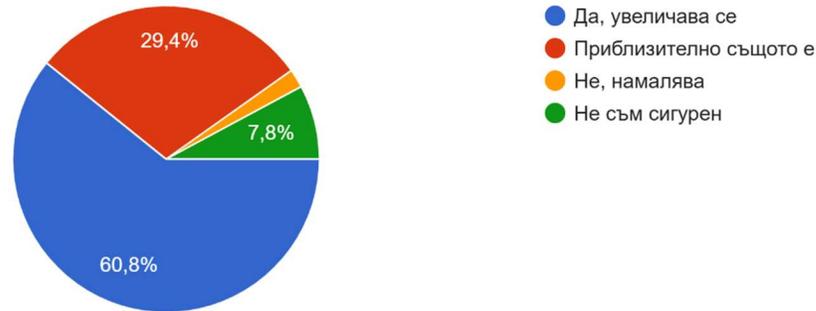
- Съдържанието беше премахнато
- Акаунтът е спрян или забранен
- Не са предприети никакви действия
- Не съм сигурен/а
- Никога не съм докладвал/а реч на омразата

## 2. Възприятие за речта на омразата като проблем:

- Повечето респонденти вярват, че речта на омразата е нарастващ проблем онлайн.

### 17. Вярвате ли, че речта на омразата е нарастващ проблем онлайн?

51 отговора

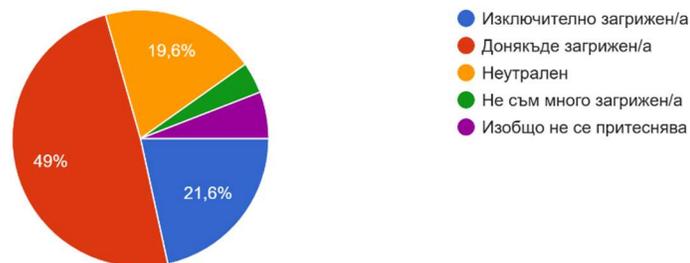


Page | 14

- Нивата на загриженост варират, като някои респонденти се чувстват изключително загрижени.

### 18. Доколко сте загрижени за речта на омразата онлайн?

51 отговора

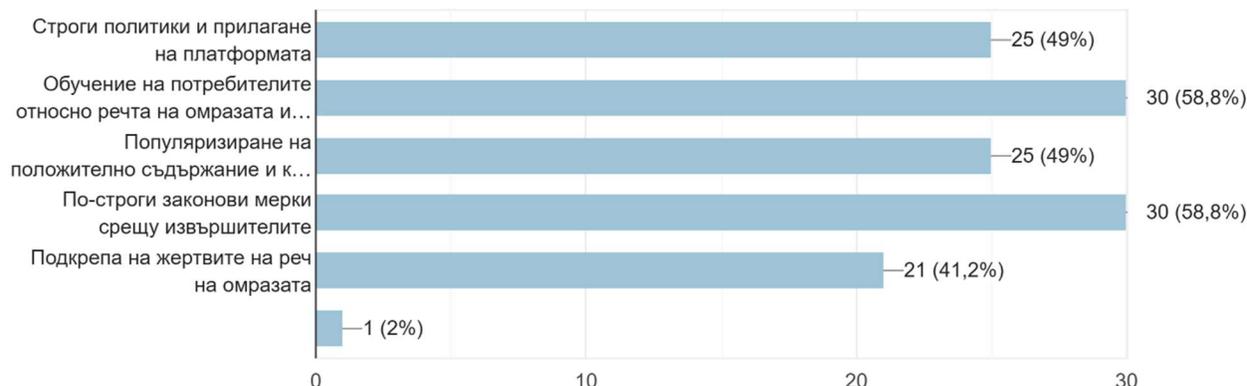


### 3. Предложени решения:

- **Обучение:** Обучение на потребителите относно речта на омразата и нейните последици.
- **По-строги политики:** Прилагане и спазване на по-строги политики на платформите.
- **Правни мерки:** По-строги правни действия срещу извършителите.
- **Подкрепа за жертвите:** Осигуряване на подкрепа за засегнатите от речта на омразата.

19. Кои според вас са най-ефективните начини за борба с речта на омразата онлайн?  
(Изберете всички приложими)

51 отговора



Page | 15

### Анализ

Отговорите на анкетата подчертават значителната загриженост относно разпространението и въздействието на речта на омразата онлайн. Социалните медийни платформи като Facebook и TikTok често се споменават като места, където се среща такова съдържание. Емоционалното въздействие върху потребителите е значително, като много от тях се чувстват разстроени или безсилни при среща с реч на омразата.

Респондентите предлагат многостранен подход за борба с речта на омразата, включващ обучение на потребителите, по-строги политики на платформите, правни мерки и подкрепа за жертвите. Смесената ефективност на механизмите за докладване показва нуждата от подобрене в отговорите на платформите на докладваната реч на омразата.

### Сегментен анализ

#### Възрастови групи

- **15-19 години:** Тази група често среща реч на омразата, основно в платформи като TikTok и Instagram. Често се чувстват разстроени или ядосани и обикновено игнорират или блокират съдържанието.
- **20-24 години:** Подобно на по-младата група, те редовно срещат реч на омразата, като Facebook и Instagram са често споменавани платформи. Отчитат смесена ефективност при справянето с речта на омразата.
- **25-29 години:** Тази група използва различни платформи и ежедневно среща реч на омразата. Често докладват съдържанието, но виждат различни резултати по отношение на предприетите действия.

- **30-34 години:** Те срещат реч на омразата по-рядко, но все пак отчитат значително емоционално въздействие. Предлагат по-строги политики и обучение на потребителите като решения.
- **35-39 години:** Тази група е силно загрижена за речта на омразата и често се ангажира със съдържанието, за да противодейства. Те също докладват съдържанието, но виждат смесени резултати.
- **40+ години:** Те ежедневно срещат реч на омразата, основно във Facebook. Чувстват се разстроени или тревожни и често блокират или игнорират съдържанието.

## Пол

- **Мъже:** Мъжете често срещат реч на омразата и често се чувстват разстроени или ядосани. Те обикновено докладват съдържанието, но виждат смесена ефективност.
- **Жени:** Жените също редовно срещат реч на омразата и се чувстват разстроени или безсилни. Те често блокират или игнорират съдържанието и предлагат по-строги политики и обучение на потребителите.
- **Неопределен:** Тази група ежедневно среща реч на омразата и се чувства тревожна или разстроена. Те докладват съдържанието и предлагат по-строги политики на платформите и подкрепа за жертвите.

## Образователни нива

- **Основно образование:** Тази група често среща реч на омразата и се чувства разстроена или ядосана. Те обикновено блокират или игнорират съдържанието.
- **Средно образование:** Те ежедневно срещат реч на омразата и се чувстват разстроени или безсилни. Предлагат по-строги политики и обучение на потребителите.
- **Бакалавърска степен:** Тази група редовно среща реч на омразата и се чувства мотивирана да предприеме действия. Те докладват съдържанието и предлагат по-строги политики и подкрепа за жертвите.
- **Магистърска степен:** Те ежедневно срещат реч на омразата и се чувстват тревожни или разстроени. Предлагат по-строги политики, обучение на потребителите и подкрепа за жертвите.
- **Следдипломна квалификация:** Тази група по-рядко среща реч на омразата, но все пак отчитат значително емоционално въздействие. Предлагат по-строги политики и обучение на потребителите.

## Анализ на настроеността

Общото настроение на отговорите показва високо ниво на загриженост относно речта на омразата онлайн. Често срещани емоции включват:

- **Разстроени/Ядосани:** Много от респондентите се чувстват разстроени или ядосани при среща с реч на омразата.
- **Безсилни:** Някои респонденти се чувстват безсилни или тревожни.
- **Мотивирани:** Някои респонденти се чувстват мотивирани да предприемат действия срещу речта на омразата.

## Анализ на тенденциите

### Изникващи тенденции

- **Платформи:** Facebook и TikTok често се споменават като платформи, където се среща реч на омразата.
- **Видове реч на омразата:** Често срещани форми включват расизъм, сексизъм, хомофобия/трансфобия и религиозна нетолерантност.
- **Емоционално въздействие:** Емоционалното въздействие върху потребителите е значително, като много от тях се чувстват разстроени или безсилни.
- **Ефективност на докладването:** Смесени отговори относно ефективността на механизмите за докладване, като някои съдържания се премахват, а други не виждат никакви действия.
- **Предложени решения:** Респондентите подчертават нуждата от обучение на потребителите, по-строги политики на платформите, правни мерки и подкрепа за жертвите.

## Заклучение

Отговорите на анкетата подчертават разпространената природа на речта на омразата онлайн и значителното емоционално въздействие върху потребителите. Има ясна нужда от многостранен подход за борба с речта на омразата, включително обучение на потребителите, по-строги политики на платформите, правни мерки и подкрепа за жертвите.

Дискусия във фокус група

### 1. Въведение

Дискусията във фокус групата започна с приветствие от модератора и обяснение на целта на дискусията. Участниците бяха информирани за темите, които ще бъдат обсъдени, включително реч на омразата, онлайн реч на омразата, кибертормоз и медийна грамотност. Модераторът подчерта важноста на приноса на участниците за изследването и ги увери, че техните отговори ще останат конфиденциални. Бяха установени основни правила за осигуряване на уважителна и открита дискусия, включително уважение към мненията на другите, избягване на прекъсвания и запазване на конфиденциалността. Участниците подписаха формуляри за съгласие, потвърждавайки разбирането си за изследването и правото си да се оттеглят по всяко време. Тази начална фаза помогна за създаването на комфортна и доверителна среда за участниците.



Основната дискусия беше разделена на четири теми, всяка от които беше предназначена да изследва различни аспекти на опита и възприятията на участниците.

### Тема 1: Опит с омразна дискриминационна реч онлайн

Участниците споделиха различни преживявания с реч на омразата, срещната онлайн. Те обсъдиха честотата на срещане на такова съдържание в социалните медии и онлайн платформите. Природата на речта на омразата варираше, включително расова, основана на пола и религиозна дискриминация.

- **Никола:** Често се сблъскваше с расистки коментари в социалните медии, особено свързани с текущи събития. Никола обикновено докладваше тези коментари, но чувстваше, че нищо не се случва в резултат. Това доведе до чувства на разочарование и безпомощност.
- **Иван:** Изпитваше реч на омразата, основана на пола, в гейминг общностите. Иван често се опитваше да посочи поведението, но установи, че това често води до повече тормоз. Тя изрази чувство на изолация и липса на подкрепа от общността.
- **Любомир:** Се сблъскваше с религиозна реч на омразата, особено по време на определени празници или политически събития. Любомир обикновено я игнорираше, за да избегне ескалация на ситуацията, но това често го оставяше с чувство на безсилие и обезсърчение.
- **Михаела:** Отбеляза чести сексистки забележки в социалните медии, особено в коментарите на популярни публикации. Михаела докладваше тези инциденти, но чувстваше, че платформите не предприемат адекватни действия, което водеше до чувство на обезсърчение.

### Тема 2: Въздействие на омразната дискриминационна реч онлайн

Дискусията след това премина към емоционалното и психологическо въздействие от срещата с реч на омразата. Участниците съобщиха за чувства на тревожност, гняв и разочарование. Те също така обсъдиха по-широкото въздействие върху общността, изразявайки притеснения относно нормализирането на омразата и нейното въздействие върху офлайн взаимодействията.

- **Йордан:** Чувстваше се тревожна и несигурна онлайн, което я накара да избягва определени платформи. Това поведение на избягване повлия на социалните й взаимодействия и достъпа й до информация.
- **Златан:** Изпитваше гняв и разочарование, чувствайки, че няма отговорност за такива действия. Това доведе до чувство на разочарование от социалните медийни платформи.
- **Даниел:** Отбеляза, че речта на омразата създава токсична среда и нормализира омразата, което също влияе на офлайн взаимодействията. Той наблюдаваше промени в поведението си, ставайки по-предпазлив и резервиран както онлайн, така и офлайн.
- **Петя:** Спомена, че се чувства депресирана и изолирана след среща с реч на омразата, което повлия на психичното й здраве и желанието й да се ангажира онлайн.

Участниците също обсъдиха промените в поведението си или онлайн активността си в резултат на срещата с реч на омразата.

- **Иван:** Ограничил използването на социални медии, което повлияло на способността му да поддържа връзка с приятели и семейство.
- **Даниел:** Станал по-предпазлив относно това, което публикува и с кого взаимодейства, водейки до по-охранявано онлайн присъствие.
- **Борис:** Опитал се да образова другите за въздействието на речта на омразата, участвайки в дискусии и споделяйки ресурси за повишаване на осведомеността.
- **Атанас:** Намалил участието си в онлайн форуми и групи, чувствайки, че е по-безопасно да остане мълчалив.

### Тема 3: Механизми за докладване

Участниците споделиха своя опит с докладването на реч на омразата онлайн. Те обсъдиха процеса и бариерите, с които се сблъскват. Мнозина бяха недоволни от текущите механизми за докладване, намирайки ги за тромави и чувствайки, че платформите не приемат техните доклади сериозно.

- **Борис:** Докладвал реч на омразата няколко пъти, но намерил процеса за тромав и почувствал, че нищо не се случва в резултат. Тази липса на действие довела до чувства на разочарование и обезсърчение.
- **Иван:** Докладвал няколко инцидента, но никога не получил обратна връзка от платформата. Тази липса на комуникация го накарала да се чувства, че неговите притеснения не са ценени.
- **Михаела:** Намерила механизмите за докладване за неудобни за потребителя и почувствала, че платформите не приемат въпроса сериозно. Тя предложила, че сложността на процеса възпира много потребители от докладване на инциденти.
- **Никола:** Отбелязал, че процесът на докладване е отнемащ време и често не води до видими действия, което го обезсърчило да докладва бъдещи инциденти.

Участниците предложиха подобрения на механизмите за докладване, като по-добра комуникация и последващи действия, и по-удобни за потребителя процеси.

- **Люмомир:** Предложил платформите да бъдат по-прозрачни относно своите действия и да предоставят редовни актуализации за състоянието на докладите.
- **Иван:** Препоръчал по-добра комуникация и последващи действия от платформите, за да се гарантира, че потребителите се чувстват чути и подкрепени.
- **Даниел:** Призовал за опростен процес на докладване и по-бързи отговори, за да се улесни докладването на инциденти и да се видят резултати.
- **Златан:** Предложил платформите да внедрят автоматизирани системи за потвърждаване на докладите и предоставяне на незабавна обратна връзка.

#### Тема 4: Препоръки и решения

Последната тема се фокусира върху мозъчна атака за ефективни начини за борба с речта на омразата онлайн. Участниците предложиха образователни и осведомителни кампании, по-строги политики на платформите и подкрепа от общността като потенциални решения.

- **Михаела:** Подчерта важността на образователните и осведомителни кампании за промяна на нагласите и намаляване на невежеството. Тя вярваше, че образоването на потребителите за въздействието на речта на омразата може да доведе до по-уважителни онлайн взаимодействия.
- **Георги:** Предложил платформите да имат по-строги политики и да ги прилагат последователно, за да възпират речта на омразата. Той също така препоръчал платформите да инвестират в по-добри инструменти за модерация и обучение за модераторите.
- **Петя:** Подчертала важността на подкрепата от общността в защитата на другите. Тя предложила създаването на мрежи за подкрепа и ресурси за лицата, насочени от реч на омразата.
- **Иван:** Предложил училищата и обществените организации да си сътрудничат за образование на младите хора за последиците от речта на омразата и насърчаване на дигиталната грамотност.

Участниците също обсъдиха ролята на образованието в промяната на нагласите и намаляването на невежеството, както и важността на подкрепата от общността за лицата, насочени от реч на омразата.

- **Атанас:** Вярвал, че образованието може да промени нагласите и да намали невежеството, водейки до по-инклузивна онлайн среда.
- **Йордан:** Смятал, че осведомителните кампании могат да подчертаят последиците от речта на омразата и да насърчат потребителите да мислят, преди да публикуват.

- **Никола:** Подчертал важноста на подкрепата от общността в предоставянето на емоционална подкрепа и ресурси за засегнатите, като предложил общностите да организират работилници и групи за подкрепа.
- **Даниел:** Предложил, че инициативите, водени от връстници, могат да бъдат ефективни в достигането до младите хора и насърчаването на култура на уважение и съпричастност онлайн.



### 3. Заключение

Модераторът обобщи ключовите моменти от дискусията, подчертавайки основните теми и прозрения. Участниците бяха поканени да споделят финални мисли или коментари. Модераторът благодари на участниците за техния принос и предостави информация за ресурси за емоционална подкрепа. Тази заключителна фаза помогна да се подчертае важноста на приноса на участниците и да се гарантира, че те се чувстват ценени и подкрепени.

### 4. Събиране и записване на данни

Дискусията беше аудио/видео записана с разрешение на участниците, за да се осигури точно улавяне на разговора.

### 5. Анализ на данни

Транскрипциите от фокус групите бяха анализирани, за да се идентифицират общи теми, модели и прозрения, свързани с опита, въздействията и докладването на речта на омразата. Отговорите от различни демографски групи (напр. пол, възраст) бяха сравнени, за да се идентифицират значителни разлики в опита или възприятията. Данните от фокус групата бяха триангулирани с

резултатите от анкетата и други източници на данни, за да се гарантира валидността и всеобхватността на констатациите. Този многостранен подход към анализа на данни предостави стабилно разбиране на обсъжданите въпроси.



## Анализ

### Опит с омразна дискриминационна реч онлайн

Участниците споделиха разнообразни преживявания с реч на омразата, подчертавайки нейната разпространеност в различни платформи. Природата на речта на омразата варираше, включително расова, основана на пола и религиозна дискриминация. Участниците често се чувстваха обезсърчени, разочаровани и тревожни, което показва значителното емоционално въздействие на такива срещи. Честотата и природата на тези преживявания подчертаха повсеместния характер на онлайн речта на омразата.

### Въздействие на омразната дискриминационна реч онлайн

Емоционалното и психологическо въздействие на речта на омразата беше дълбоко. Участниците съобщиха за чувства на тревожност, гняв и разочарование. Беше отбелязано и по-широкото въздействие върху общността, като участниците изразиха притеснения относно нормализирането на омразата и нейното въздействие върху офлайн взаимодействията. Дискусията разкри, че речта на омразата не само засяга индивидите, но и допринася за токсична онлайн среда, която може да се пренесе в реалния свят.

## Механизми за докладване

Участниците бяха общо взето недоволни от текущите механизми за докладване. Те намериха процеса за тромав и чувстваха, че платформите не приемат техните доклади сериозно. Липсата на обратна връзка и прозрачност от платформите допълнително влоши тяхното разочарование. Дискусията подчерта необходимостта от по-ефективни и удобни за потребителя механизми за докладване, за да се гарантира, че потребителите се чувстват подкрепени и че техните притеснения са адресирани.

Page | 23

## Препоръки и решения

Участниците предложиха няколко начина за борба с речта на омразата, включително образователни и осведомителни кампании, по-строги политики на платформите и подкрепа от общността. Те подчертаха необходимостта платформите да прилагат политиките последователно и да предоставят по-добра комуникация и последващи действия по докладите. Дискусията подчерта важността на многостранен подход за борба с речта на омразата, включващ образование, прилагане на политики и подкрепа от общността.

## Предизвикателства по време на дискусията

По време на дискусията участниците се сблъскаха с предизвикателства като колебание да споделят лични преживявания, емоционални реакции и трудности при измислянето на конкретни решения. Модераторът играеше ключова роля в насърчаването на участието, предоставянето на уверение и насочването на дискусията. Тези предизвикателства подчертаха чувствителния характер на обсъжданите теми и важността на създаването на подкрепяща среда за участниците.

## Заклучение

Фокус групата предостави ценни прозрения за опита и възприятията на младите хора относно речта на омразата, онлайн речта на омразата, кибертормоза и медийната грамотност. Констатациите подчертават необходимостта от подобрени механизми за докладване, образование и подкрепа от общността за ефективно справяне с тези въпроси. Дискусията също така подчерта важността на всеобхватен подход за борба с речта на омразата, включващ множество заинтересовани страни и стратегии.

---

Количествени данни: Обобщение на събраните данни от фокус групи

### Участници във фокус групата

- **Общо:** 10
- **Пол:**
  - Мъже: 8
  - Жени: 2

- **Възраст:**
  - 16-21 години: 7
  - 22-30 години: 3
- **Народност:**
  - Българи: 10
- **Използване на социални мрежи:**
  - Ежедневно: 9
  - Седмично: 1

#### Честота на забелязване на език на омразата

- **Дневно:** 5
- **Седмично:** 3
- **Месечно:** 2

#### Докладване на език на омразата

- **Са докладвали:** 8
- **Не са докладвали:** 2

#### Удовлетвореност от механизмите за доклад

- **Доволни:** 2
- **Недоволни:** 6 participants
- **Неутрално:** 2 participants

Качествени данни: Обобщение на събраните данни от фокус групи.

#### Опит с омразна дискриминационна реч онлайн

Участниците споделиха разнообразни преживявания с реч на омразата, подчертавайки нейната разпространеност в различни платформи. Природата на речта на омразата включваше расова, полава и религиозна дискриминация. Много от участниците се чувстваха обезсърчени, разочаровани и тревожни поради тези срещи.

#### Въздействие на омразната дискриминационна реч онлайн

Емоционалното и психологическо въздействие на речта на омразата беше значително. Участниците съобщиха за чувства на тревожност, гняв и разочарование.

#### Механизми за докладване

Участниците бяха общо взето недоволни от настоящите механизми за докладване. Те намираха процеса за тромав и смятаха, че платформите не приемат техните доклади сериозно. Емил докладваше реч на омразата няколко пъти, но чувстваше, че нищо не се случва в резултат, което водеше до разочарование. Например, един от тях намираше механизмите за докладване за неудобни за ползване, а Петя отбеляза, че процесът е отнемащ време и често не води до видими действия.

### Препоръки и решения

Участниците предложиха няколко начина за борба с речта на омразата, включително образователни и осведомителни кампании, по-строги политики на платформите и подкрепа от общността. Те подчертаха значението на образованието за промяна на нагласите и намаляване на невежеството. Има предложения платформите да прилагат по-строги политики последователно и да инвестират в по-добри инструменти за модерирание. Те подчертаха значението на подкрепата от общността, предлагайки създаването на мрежи за подкрепа и ресурси за тези, които са обект на реч на омразата. Имаше предложения за сътрудничество между училищата и общностните организации за образование на младите хора относно последствията от речта на омразата и насърчаване на дигиталната грамотност.

Тези прозрения предоставят цялостно разбиране за опита и възприятията на участниците относно речта на омразата, онлайн речта на омразата, кибертормоза и медийната грамотност. Откритията подчертават необходимостта от подобрени механизми за докладване, образование и подкрепа от общността за ефективно справяне с тези проблеми.

## Въздействие и резултати

### Въздействие

#### Дискусия с фокус група

Page | 26

- **Емоционално и психологическо въздействие:** Участниците съобщиха за значителни емоционални и психологически въздействия от срещите с реч на омразата онлайн. Често срещани чувства включваха тревожност, гняв, разочарование и усещане за безсилие. Тези негативни емоции често водеха до промени в поведението, като избягване на определени платформи или по-голяма предпазливост при онлайн взаимодействия.
- **Динамика на общността:** Нормализирането на речта на омразата беше основен проблем, като участниците отбелязаха, че това допринася за токсична онлайн среда. Тази токсичност не само засягаше индивидите, но имаше и по-широки последици за взаимодействията в общността, както онлайн, така и офлайн.
- **Промени в поведението:** Много участници промениха своето онлайн поведение в отговор на речта на омразата. Някои намалиха използването на социалните медии, докато други станаха по-предпазливи в своето онлайн присъствие. Няколко участници активно се ангажираха с образоването на другите относно въздействието на речта на омразата.

#### Проучване

- **Разпространение на речта на омразата:** Проучването подчерта широкото разпространение на речта на омразата в социалните медийни платформи, като много респонденти я срещат ежедневно или седмично. Платформи като Facebook и TikTok често се споменават като горещи точки за такова съдържание.
- **Емоционално въздействие:** Респондентите съобщават, че се чувстват разстроени, ядосани или безсилни, когато срещат реч на омразата. Тези емоционални реакции са последователни сред различните демографски групи, което показва широко разпространено въздействие.
- **Смесена ефективност на механизмите за докладване:** Проучването разкрива смесени отговори относно ефективността на докладването на реч на омразата. Докато част от съдържанието е било премахнато след доклади, много респонденти смятат, че техните доклади не са били взети на сериозно, което води до разочарование и обезсърчение.

---

### Дискусия с фокус група

---

- **Прозрения за механизмите за докладване:** Дискусията предостави ценни прозрения за недостатъците на текущите механизми за докладване. Участниците ги намираха за тромави и неефективни, подчертавайки нуждата от по-удобни за потребителя и прозрачни процеси.
- **Препоръки за решения:** Участниците предложиха няколко стратегии за борба с речта на омразата, включително образователни и осведомителни кампании, по-строги политики на платформите и подкрепа от общността. Тези препоръки подчертаха необходимостта от многостранен подход, включващ различни заинтересовани страни.
- **Подкрепа от общността:** Значението на подкрепата от общността беше подчертано, като участниците се застъпваха за мрежи за подкрепа и ресурси за лицата, които са обект на реч на омразата.

---

### Проучване:

---

- **Прозрения, базирани на данни:** Проучването предостави количествени данни за честотата, видовете и въздействието на речта на омразата, които могат да се използват за информиране на стратегии и политики. Данните подчертаха необходимостта от всеобхватни мерки за справяне с проблема.
- **Анализ на сегменти:** Анализът на различни демографски сегменти разкри специфични тенденции и притеснения, като високата честота на срещане на реч на омразата сред по-младите възрастови групи и значителното емоционално въздействие върху всички респонденти.
- **Предложени решения:** Респондентите подчертаха необходимостта от образование на потребителите, по-строги политики на платформите, правни мерки и подкрепа за жертвите. Тези предложения съвпадат с препоръките от дискусията във фокус групата, като подчертават необходимостта от холистичен подход.

Като цяло, резултатите от дискусията във фокус групата и проучването подчертават спешната необходимост от справяне с онлайн речта на омразата чрез комбинация от образование, прилагане на политики и подкрепа от общността. Прозренията, получени от това изследване, могат да насочат разработването на ефективни стратегии за борба с речта на омразата и подкрепа на засегнатите лица.