

*Klaudia Rosińska, WT UKSW*

# Zjawisko hejtingu wśród młodzieży oraz sposoby przeciwdziałania

*The phenomenon of hating among young people and the ways of prevention.*

## **STRESZCZENIE:**

NINIEJSZY ARTYKUŁ JEST PRÓBĄ ZBADANIA STOSUNKU MŁODZIEŻY DO ZJAWISKA HEJTINGU. BADANIA, Z WYKORZYSTANIEM ANKIETY INTERNETOWEJ, PRZEPROWADZONO NA PRÓBIE MŁODZIEŻY GIMNAZJALNEJ I PONADGIMNAZJALNEJ. ANKIETA POZWOLIŁA POZNAĆ STOSUNEK MŁODYCH LUDZI DO ZJAWISKA HEJTU ORAZ OKOLICZNOŚCI PRZEJAWIANIA SIĘ TEGO ZJAWISKA W ICH ŻYCIU. W DRUGIEJ CZĘŚCI ARTYKUŁU PRZEDSTAWIONO REFLEKSJE DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA HEJTOWI WŚRÓD MŁODZIEŻY.

## **SŁOWA KLUCZOWE:**

HEJTING, MOWA NIENAWIŚCI, MŁODZIEŻ, EMOCJE, PROBLEMY

## **ABSTRACT:**

THIS ARTICLE IS AN ATTEMPT TO RESEARCH YOUNG PEOPLE'S ATTITUDES TO THE HATING. THE RESEARCH WAS IN THE ONLINE SURVEY FORM. A GROUP OF REASERCH WERE SECONDARY AND HIGH SCHOOL STUDENTS. ANALYSIS OF THE ANSWERS IN THE QUESTIONNAIRE TOOK A LOOK AT THE PROBLEM WHAT THE YOUNG PEOPLE HAVE THE ATTITUDE TO THE HATE. WHERE IT HAPPENED? DO THEY HATE? ARE THEY AWARE OF THE CONSEQUENCES OF HATE IN THEIR LIVES? IN THE SECOND PART OF THE ARTICLE WILL TRYING TO FIND A WAY OF COUNTERACTION TO THE HATING AMONG THE YOUNG PEOPLE.

## **KEYWORDS:**

HATING, HATE SPEACH, YOUNG PEOPLE, EMOTIONS, PROBLEMS

Zjawisko hejtingu wśród młodzieży to temat znany i niezwykle ważny. Tematyka jest bardzo rozległa i trudna do zbadania, gdyż młodzież stanowi specyficzną zbiorowość społeczną, a samo zjawisko hejtingu jest traktowane przez badaczy w różnorodny sposób. Podjęto wiele prób badawczych związanych z tym problemem, lecz hejting wciąż ewoluuje, przybiera nowe formy i domaga się nowych badań. Skala tego zjawiska jest tak duża, że pojawia się nie tylko potrzeba badań, ale też do podjęcia kroków wychowawczych wobec młodych osób w taki sposób, by przeciwdziałać hejtowi w Internecie.

Celem niniejszego artykułu jest poznanie opinii młodzieży dotyczących zjawiska hejtingu w sieci i jego skutków. Opinie te pozwolą poznać problem z perspektywy młodego odbiorcy, którego charakter jeszcze się kształtuje. Zebrane informacje są także próbą wskazania dróg pomocy młodym ludziom, którzy nie radzą sobie z problemem hejtu w Internecie. Ponadto, kierowane są do osób niedostrzegających niebezpieczeństw tego zjawiska. W dążeniu do pełnego przedstawienia związanych z tematem zagadnień starano się dać odpowiedzi na wiele pytań i kwestii, z których zasadniczymi są:

- Gdzie młodzież spotyka się z hejtem?
- Czy młodzi ludzie hejtują?
- Jaki jest stosunek młodzieży do hejtu wobec własnej osoby lub kogoś innego?
- Jakie są skutki hejtu według młodzieży?

Badanie przeprowadzone zostało we wrześniu 2016 roku metodą sondażu diagnostycznego, w formie ankiety elektronicznej. Wzięło w nim udział 150 respondentów, z czego 100 osób stanowiły kobiety, a 50 mężczyźni. Przedział wiekowy respondentów wynosił od 13 do 20 lat. 10 osób miało dwadzieścia lat, tyle samo było dziewczętnastolatków oraz czternastolatków; osób w wieku trzynastu lat było 5, osób w wieku osiemnastu lat było 17, w wieku piętnastu lat - 26, a szesnastolatków było 30. Najwięcej, bo aż 42 ankietowanych, stanowiły osoby w wieku siedemnastu lat.

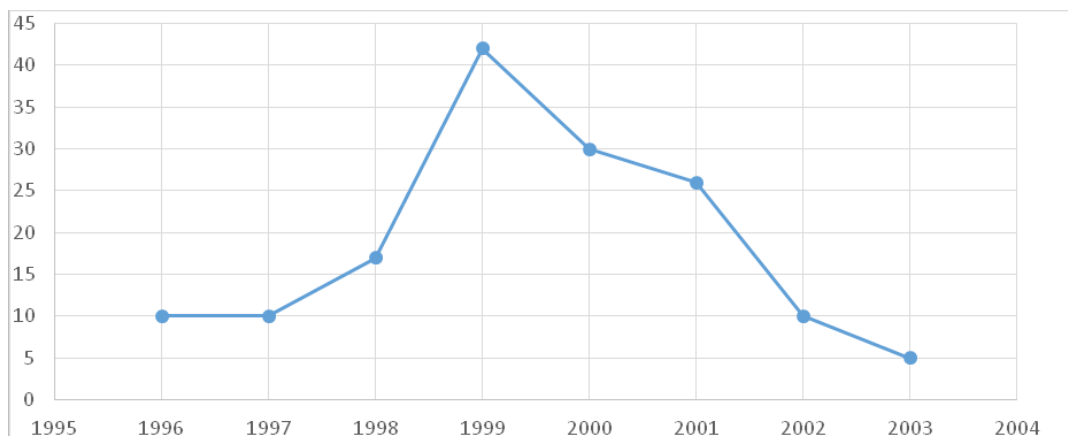
W ujęciu socjologicznym młodzież definiowana jest jako jednostki młode w sensie chronologicznym i biologicznym oraz zbiór osobników w określonej grupie wiekowej, o odpowiadających temu wiekowi parametrach organicznych<sup>1</sup>. Na potrzeby tego artykułu założono, że młodzież to jednostki, które ukończyły szkołę podstawową, nadal się uczą, ale nie rozpoczęły jeszcze studiów i są na utrzymaniu rodziców.

Istotną zmienną w badaniach było także miejsce zamieszkania. Respondenci byli zróżnicowani w tym aspekcie. Dane procentowe przedstawia wykres 2.

Spośród badanych 27 osób stanowili mieszkańcy wsi, 43 osoby pochodziły z miast liczących poniżej 100 tys. mieszkańców, 30 osób - z miast liczących od 100 do 500 tys. mieszkańców, a 50 osób to mieszkańcy dużych miast, o populacji powyżej 500 tys. osób.

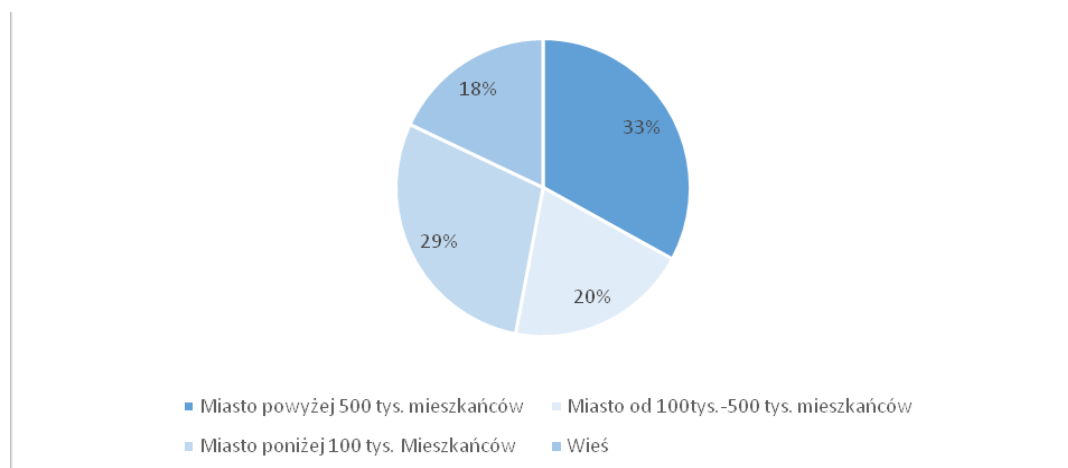
---

<sup>1</sup> G. Kwiatkowska, M. Filipiak, *Psychologiczne i społeczne dylematy młodzieży XXI wieku*, Lublin 2009, s. 13.



**Wykres 1. Wiek respondentów.**

Źródło: badania własne.



**Wykres 2. Miejsce zamieszkania respondentów.**

Źródło: Badania własne.

## 1. Mowa nienawiści a hejtowanie

Termin „mowa nienawiści” pochodzi od angielskiego wyrażenia *hate speech*. Według Sławomira Łobodzińskiego oznacza: „wypowiedzi ustne i pisemne oraz przedstawienia ikoniczne lżące, oskarżające, wyszydzające i poniżające grupy i jednostki z powodów po części od nich niezależnych – takich jak przynależność rasowa, etniczna i religijna, a także płeć, preferencje seksualne, kalectwo, czy przynależność do naturalnej grupy społecznej, jak mieszkańcy pewnego terytorium, reprezentanci określonego zawodu, mówiący określonym językiem. Jest to upubliczniona przemoc werbalna, wyraz nienawiści kolek-

tywnej, adresowanej do zbiorowości naturalnych, wyznaczonych przez rasę, narodowość, płeć i wyznanie, do których nie przynależy się z racji swobodnie wybieranych przekonań”<sup>2</sup>. To bardzo szeroka, ale jednocześnie konkretna definicja.

Termin „hejt” pochodzi z języka angielskiego i jako rzeczownik oznacza nienawiść. W Polsce jest sformułowaniem kolokwialnym, używanym głównie w slangu internetowym oraz w mowie potocznej. Według Wikisłownika hejtem jest obraźliwy lub przejawiający agresję komentarz w internecie lub wszelkie działanie w sieci, przejawiające złość, agresję lub nienawiść<sup>3</sup>. *Miejski słownik slangu i mowy potocznej* przedstawia cztery definicje hejtu, z których można utworzyć jedno pojęcie. Hejt jest to stwierdzenie, wyrażające negatywne poglądy lub opinie o przedstawionych wydarzeniach, przedmiotach i osobach, z wyrażania których autor (hejter) czerpie przyjemność<sup>4</sup>. Ta definicja pozwala spojrzeć na to zjawisko z perspektywy hejtera, któremu, przy pisaniu negatywnych komentarzy towarzyszą miłe uczucia. Słownik Języka Polskiego prezentuje dwie krótkie definicje hejtu. Jest to:

1. Obraźliwy i zwykle agresywny komentarz internetowy;
2. Mówienie w sposób wrogi oraz agresywny na jakiś temat lub o jakiejś osobie<sup>5</sup>.

Obserwatorium Językowe Uniwersytetu Warszawskiego podjęło także próbę definicji terminu hejt, wskazując że są to wszelkie obraźliwe, agresywne, prowokacyjne lub skrajnie krytyczne komentarze, zamieszczane w internecie<sup>6</sup>. Zatem hejter jest autorem nienawistnych komentarzy w sieci, który przy każdej okazji „wyraża swoje niezadowolenie, nienawiść w stosunku do wszystkich i do wszystkiego. (...) Hejter wszczyna kłótnie, obrzuca innych obelgami, próbuje wszystkich rozszłościć swoimi komentarzami i wpisami, »minusuje« filmy lub inne materiały zamieszczone przez kogoś innego. Zazwyczaj nienawiść hejtera wynika z jego niepowodzeń życiowych lub wprost ze złośliwości lub zazdrości (z powodu) czyichś dokonań. Nierzadko hajter jest na tyle zdeterminowany, by umieścić negatywny komentarz, że zakłada wiele kont w serwisie, by jak najbardziej zaszkodzić autorowi treści lub innym internautom”<sup>7</sup>.

Porównując oba terminy należy stwierdzić, że hejtowanie wydaje się być pojęciem szerszym. Zawiera ono w sobie nie tylko pojęcie „mowy nienawiści”, ale też wszelkie rodzaje wypowiedzi agresywnych, przekraczających granice kultury i dobrego wychowania, których jednak nie da się zdefiniować jako mowy nienawiści. Przykładem tego są wulgaryzmy, które można zdefiniować następująco:

<sup>2</sup> S. Łodziński, *Problemy dyskryminacji osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych w Polsce (polityka państwa, regulacje prawne i nastawienia społeczne)*, Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Ekspertyz, Wydział Analiz Ekonomicznych i Społecznych z 12.2003 r., [http://biurosej.sejm.gov.pl/teksty\\_pdf\\_03/r-219.pdf](http://biurosej.sejm.gov.pl/teksty_pdf_03/r-219.pdf) (dostęp 8.10.2017 r.).

<sup>3</sup> Wikisłownik, <https://pl.wiktionary.org/wiki/hejt> (dostęp 03.08.2017 r.)

<sup>4</sup> Miejski Słownik Slangu i mowy potocznej, <http://www.miejski.pl/slowo-Hejt> (dostęp 03.08.2017 r.)

<sup>5</sup> Słownik Języka Polskiego, <https://sjp.pl/hejt> (dostęp 03.08.2017 r.)

<sup>6</sup> Obserwatorium Językowe Uniwersytetu Warszawskiego, <http://nowewyrazy.uw.edu.pl/haslo/hejt.html> (dostęp 03.08.2017 r.)

<sup>7</sup> I-słownik.pl, <http://www.i-slownik.pl/11298,hater-lub-hejter/> (dostęp 03.08.2017 r.)

1. Wulgaryzm, trywializm – wyraz, wyrażenie lub zwrot odczuwany wspólnie przez użytkowników ogólnego języka narodowego jako ordynarny, prostacki. Wulgaryzmów używa się m.in. w celu wyrażenia skrajnie negatywnego stosunku do określonych ludzi, przedmiotów lub zjawisk<sup>8</sup>.
2. Wulgarny – ktoś, kto zachowuje się w sposób ordynarny lub nieprzyzwoity. Wulgaryzm – to wyraz lub wyrażenie wulgarnie<sup>9</sup>.
3. Wulgaryzm to jednostka leksykalna, za pomocą której mówiący ujawnia swoje emocje względem czegoś lub kogoś, łamiąc przy tym tabu językowe<sup>10</sup>.

Wśród młodzieży język wulgaryzmów jest na tyle popularny, że przestaje już być przez dużą jej część odbierany negatywnie. Także i wśród dorosłych język nacechowany negatywnie i „okraszony” wulgaryzmami zyskał społeczne przyzwolenie. Warto dodać, że każdy człowiek ma swoją wrażliwość i to, co dla jednych jest żartem, dla innych staje się obrazą. Jest to bez wątpienia trudność w jednoznacznym zdefiniowaniu pojęcia „hejt”.

Doświadczenia Fundacji Dzieci Niczyje związane z cyberprzemocą potwierdzają ogromną skalę problemu. Raport *Internetowa kultura obrażania?* pokazuje, że aż 57% internautów uważa, że debata online przekracza granice kultury osobistej<sup>11</sup>. Z wielu badań i analiz wynika też, że Internet to jedna z głównych przestrzeni, gdzie można zetknąć się z hejtem. Szczególnie dotyczy to młodych ludzi, którzy spędzają bardzo dużo czasu w sieci i dla których jest ona niemal niezbędna do funkcjonowania.

Przyczyn hejtowania można upatrywać w zazdrości, poczuciu nudy, bezradności, niskiej samoocenie<sup>12</sup>; może być on określony jako próba rozładowania swoich negatywnych emocji kosztem innych oraz zyskania popularności poprzez ośmieszenie kogoś<sup>13</sup>.

### **1.1. Hejtowanie w internecie**

Z powodu złożoności pojęcia hejtu, w ankiecie badawczej nie pojawiło się pytanie, jak rozumieją go ankietowani. W badaniu chodziło głównie o to, w jaki sposób radzą sobie z tym zjawiskiem młodzi ludzie, bez względu na to, jak go subiektywnie rozumieją. Badanie rozpoczęto pytaniem, w jakich przestrzeniach internetowych młodzi ludzie spotykają się z hejtem. Ankietowani mieli do wyboru cztery kategorie odpowiedzi oraz piątą możliwość dopisania własnych propozycji - co przedstawia wykres nr 3. Z odpowiedzi wynika, że ponad 100 osób, czyli 70% badanych deklaruje, że z hejtem najczęściej spotyka

<sup>8</sup> S. Urbańczyk, *Encyklopedia języka polskiego*, Wrocław, Warszawa, Kraków 1991, s. 380.

<sup>9</sup> *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 2000, s. 1069.

<sup>10</sup> M. Grochowski, *Słownik polskich przekleństw i wulgaryzmów*, Warszawa 2008, s. 15.

<sup>11</sup> J. Włodarczyk, *Mowa nienawiści w internecie w doświadczeniu polskiej młodzieży*, w: „Dziecko krzywdzone. Teoria, badania, praktyka” 2014 nr 13(2), s. 3.

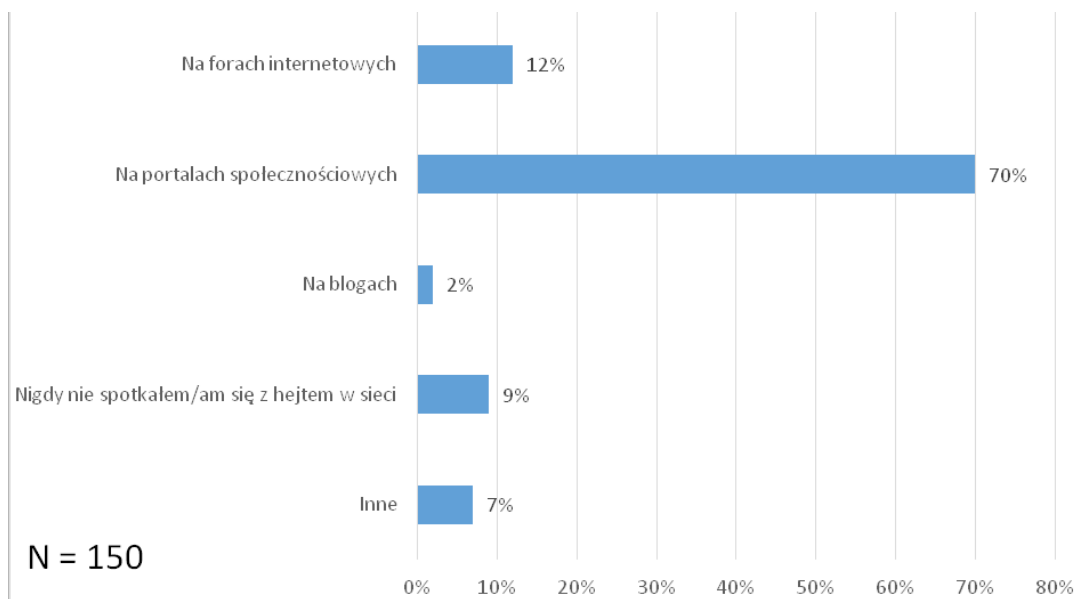
<sup>12</sup> Euroopa Noorteportal, [http://europa.eu/youth/pl/article/39/28394\\_et](http://europa.eu/youth/pl/article/39/28394_et) (dostęp: 08.09.17 r.)

<sup>13</sup> J. Pietruczuk, *Dwie szkodliwe taktyki radzenia sobie z gniewem, których ciągle używamy*, CloudyMind, <http://cloudymind.pl/dwie-szkodliwe-taktyki-radzenia-sobie-z-gniewem-ktorych-ciagle-uzywamy/> (dostęp: 08.09.2017 r.)

## HEJT I TROLLING W SIECI

się na portalach społecznościowych typu Facebook czy Twitter. Kolejną przestrzenią, którą wskazało 18 respondentów, były fora internetowe; natomiast blogi wskazało tylko trzech badanych. Niektóre osoby zdecydowały się zaproponować miejsca, których według nich zabrakło w ankiecie. Wskazali oni na YouTube, gry internetowe oraz serwisy typu Spotted. Jednak zdecydowanie najwięcej osób stwierdziło, że hejt jest wszędzie. Grupa 14 ankietowanych zadeklarowała jednak, że nigdy nie spotkała się z hejtem.

Fakt, że według młodzieży portale społecznościowe są przepełnione hejtem, nie jest niczym zaskakującym, gdyż to właśnie tam rozgrywa się niemal drugie życie tej społeczności. Rozmowy o bieżących problemach, zdjęcia oraz udostępniane treści stanowią idealną pożywkę dla tych, którzy chcą hejtować. Na takich portalach obowiązuje też zasada popularności i presji tłumu. Młodemu ludziom zależy na jak najlepszym zaprezentowaniu się w tej przestrzeni, dlatego niekonstruktywna krytyka jest szczególnie bolesna i groźniejsza w swoich konsekwencjach. Niepokojącym wydaje się przy tym fakt, że duża część młodzieży uważa, iż hejt jest wszędzie i nie da się go uniknąć.

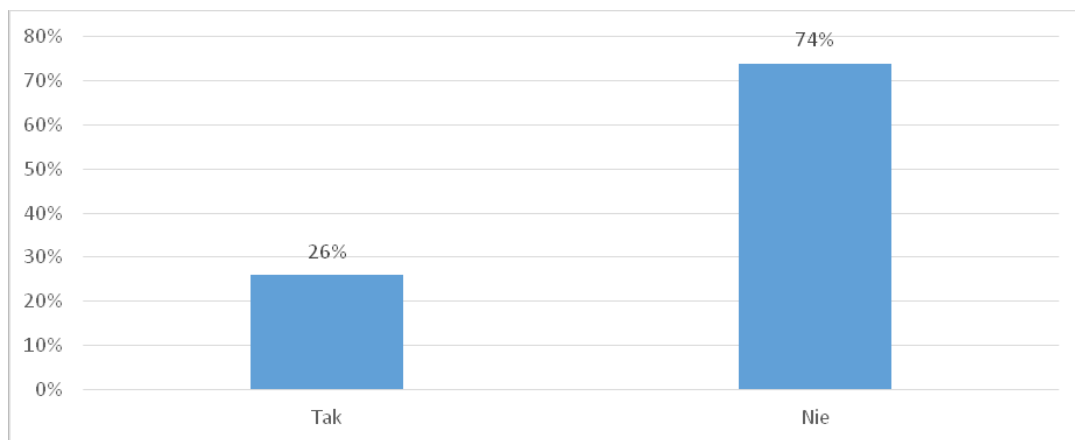


**Wykres 3. Przestrzenie internetowe, w których występuje hejt.**

**Źródło: Badania własne.**

Kolejne pytanie było najbardziej bezpośrednie i dotyczyło faktu czy ankietowani sami hejtują. Ankieta była anonimowa, jednak prawie 75% respondentów, czyli 111 osób zadeklarowało, że tego nie robi. Natomiast 26%, czyli 39 odpowiadających przyznało, że hejtuje. Należy się zastanowić, czy młodzież rzeczywiście nie zachowuje się w sposób, który można by określić mianem hejtu, czy też może nie chce się do tego przyznać. Istnieje jeszcze możliwość, że pewna część z badanych, którzy zadeklarowali, iż nie hejtują,

po prostu traktuje swoją działalność jako nieszkodliwą krytykę. Taka możliwość stwarzałyby sytuację szczególnie niebezpieczną, bo oznaczałaby zatarcie granic i nieświadomość zła, jakie się wyrządza innym.



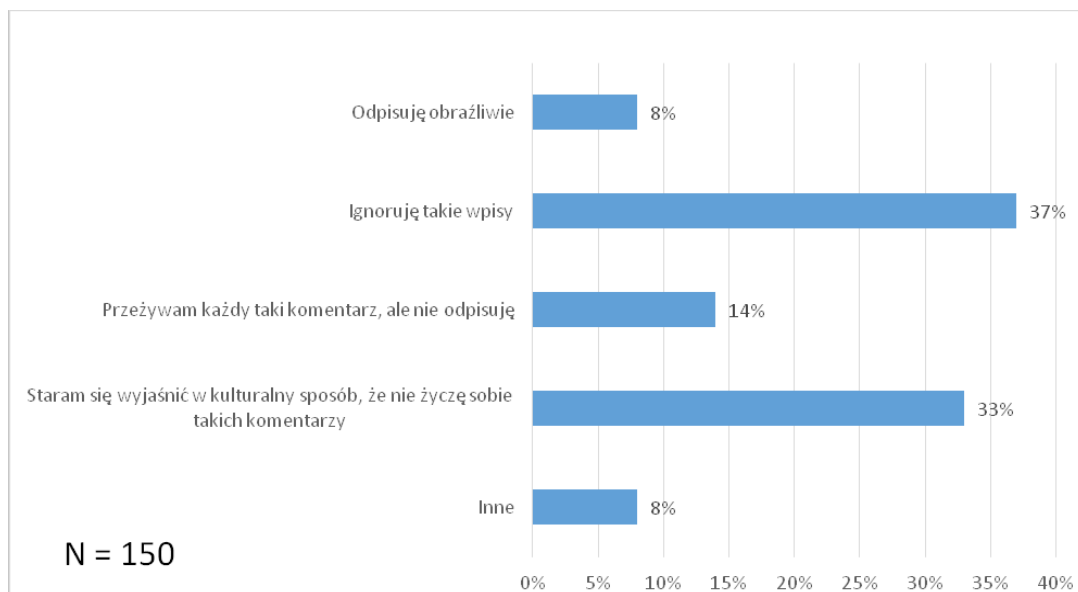
Wykres 4. Czy młodzież hejtuje?

Źródło: Badania własne.

### ***1.2. Reakcje na agresję w sieci***

Równie ważny, co sam problem hejtowania, wydaje się być problem reagowania na to zjawisko, dlatego też kolejne pytania dotyczyły właśnie reakcji na zachowania agresywne w sieci, co graficznie przedstawiono na wykresie 5. Najwięcej respondentów, czyli 56 osób odpowiedziało, że ignoruje agresywne wpisy. Jest to dość nieoczekiwane, gdyż wiele przesłanek wskazuje na to, że rozemocjonowany młody człowiek, bez dystansu do siebie i świata, raczej nie potrafiłby tak zareagować. W dodatku niewielka grupa ankietowanych, mianowicie 49 osób, również przypisuje sobie spokój i opanowanie, deklarując, iż reaguje na hejt poprzez kulturalne zwrócenie uwagi adwersarzom. Zadeklarowane postawy należy ocenić jako zachowania niezwykle dojrzałe. Kolejna, już znacznie mniejsza grupa ankietowanych, bo 21 osób, twierdzi, że wprawdzie boleśnie odczuwa negatywny komentarz, ale nie odpowiada na niego. Wydaje się, że powodami tego zachowania mogą być np. niska samoocena, strach przed konfrontacją z osobą agresywną czy wrażliwość na krytykę. Ostatnia grupa licząca 12 osób deklaruje, iż reaguje na hejt odpisując rozmówcom w sposób równie obraźliwy. Są to zapewne osoby o bardziej porywczym temperamencie, niepanujące dobrze nad emocjami. Należy zauważyć, że jest to stosunkowo nieliczna grupa. Kolejne 12 osób zadeklarowało, iż reaguje na hejt za pomocą własnych sposobów, przy czym najczęściej wskazywano tu odpisanie w sposób ironiczny, żartobliwy lub ośmieszający hejtera. Jak się wydaje, są to reakcje trudne dla młodego człowieka, bo wymagające opanowania i pewnego dystansu do własnej osoby, ale z całą pewnością najbardziej skuteczne.

## HEJT I TROLLING W SIECI

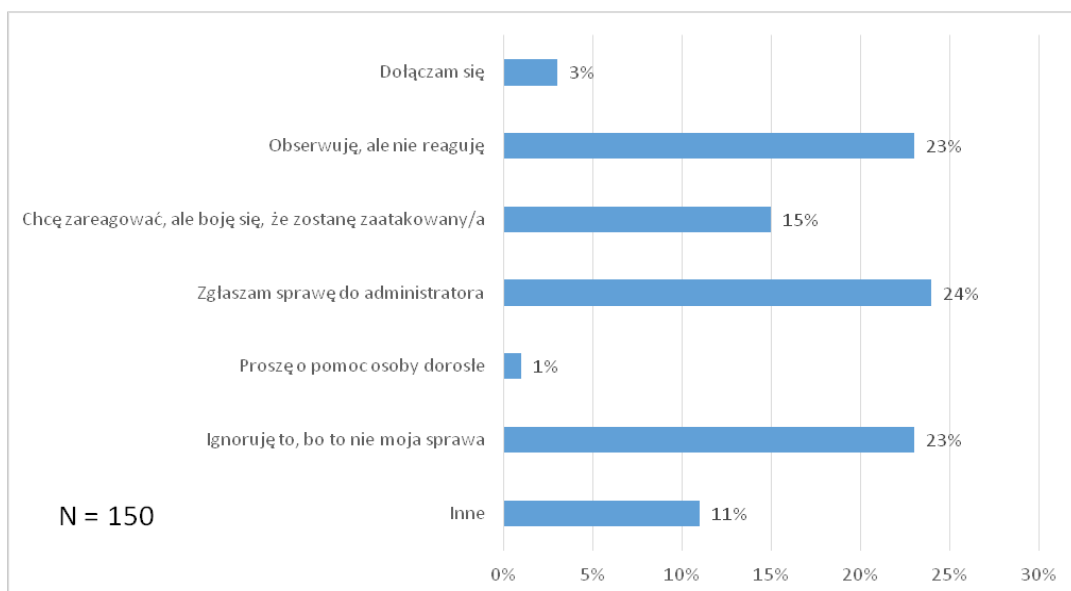


**Wykres 5. Reakcje młodzieży na hejt w stosunku do własnej osoby.**  
**Źródło: Badania własne.**

Wszyscy żyjemy w społeczeństwie i dlatego ponosimy odpowiedzialność nie tylko za siebie, ale też za innych. Młodzi ludzie uczą się tej odpowiedzialności i dlatego zbadane zostały również ich reakcje na widoczny w Internecie hejt w stosunku do innych osób. Zaprezentowane zostały one na wykresie nr 6. Spośród pięciu możliwych reakcji 36 osób wybrało odpowiedź: „zgłaszam sprawę do administratora”. Jednak nie jest to postawa dominująca, gdyż 35 osób ignoruje hejterskie komentarze wobec innych wskazując na argumentację: „to nie moja sprawa”. Liczna grupa 34 respondentów stwierdziła, że obserwuje słowną agresję w internecie, ale – z różnych przyczyn – nie reaguje. Oznacza to, że blisko 70 osób, czyli prawie 50% badanych, pozostaje całkowicie bierna gdy spotyka się z agresją w sieci wobec innych osób. Gorszym wydaje się fakt, że nie wykazują chęci zmienienia tego. Do postawy bierności dołączają kolejne 23 osoby, które owszem, chcą zareagować, ale nie robią tego ze strachu, że same zostaną zaatakowane. W sumie około 60% respondentów nie robi nic, aby przeciwdziałać zjawisku hejtu wobec innej osoby. Jest to wynik bardzo zły, gdyż pokazuje wyraźnie obojętność młodych ludzi na krzywdę osób z ich środowiska. Cztery osoby przyznały nawet, że dołączają się do ataku na jakąś osobę, jeśli forma tego ataku im się spodoba, a tylko jedna w takim przypadku prosi o pomoc kogoś dorosłego. Również w tym pytaniu 11 osób skorzystało z możliwości wpisania własnej odpowiedzi. Niektórzy zadeklarowali, że w ramach reakcji atakują hejtera, czasami poprzez hejt, a czasami poprzez zwrócenie uwagi lub próbę ośmieszenia. Pozostałe osoby twierdzą, że starają się pocieszyć osobę hejtowaną. O ile pierwsza reakcja potwierdza zasadę, że przemoc rodzi prze-



moc, o tyle drugą możemy zinterpretować jako skupienie się na wyrządzonej krzywdzie i próbę jej naprawy. Jest to jednak bardzo mały procent w porównaniu ze skalą obojętności wykazaną wcześniej.



Wykres 6. Reakcje młodzieży na hejt w stosunku do innych osób.

Źródło: Badania własne.

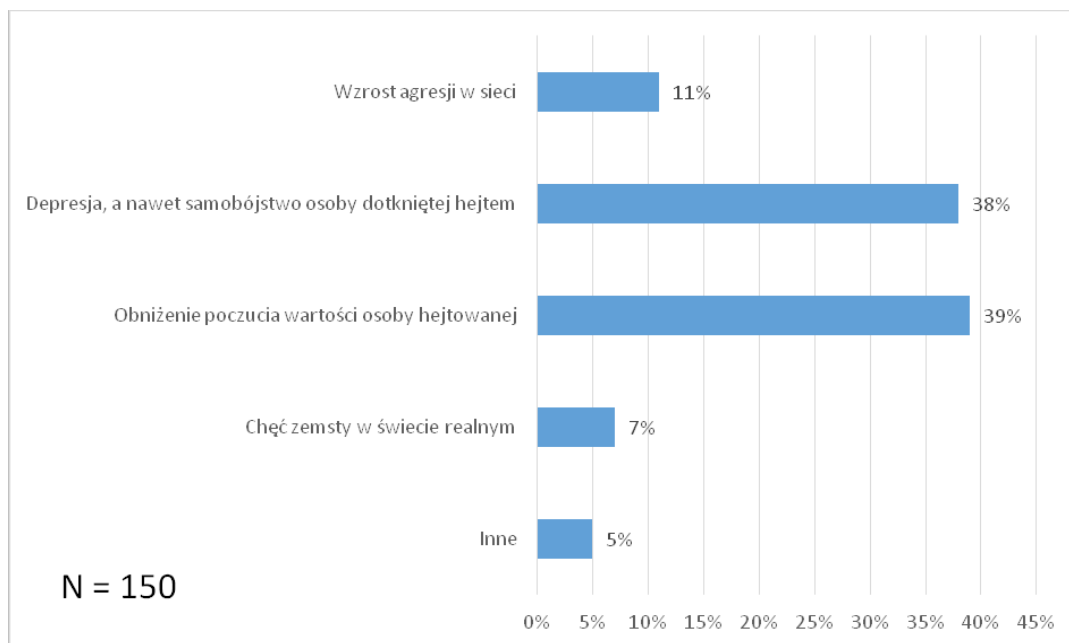
### 1.3. Skutki hejtu

Nie ulega wątpliwości, że młodzi ludzie dostrzegają szeroką skalę zjawiska, jakim jest hejting. Należało zatem sprawdzić, czy zdają sobie sprawę z realnych konsekwencji hejtu, zarówno dla jednostek, jak i całego społeczeństwa. Tego też dotyczyło ostatnie pytanie badawcze. Analizując odpowiedzi respondentów można zaobserwować, że widzą oni problem raczej w kategoriach jednostkowych niż społecznych. Najwięcej osób (59) wskazało jako skutek hejtu obniżenie poczucia wartości osoby hejtowanej oraz depresję, a nawet samobójstwo osób dotkniętych hejtem (57 respondentów). W sumie daje to blisko 80% ankietowanych, którzy mają świadomość bardzo poważnych konsekwencji, jakie niesie ze sobą zjawisko hejtingu. Jednak ważne jest, że z tej samej grupy badanych aż 60% osób wyraźnie zadeklarowało, że nie robi nic, by hejtowi przeciwdziałać. Oznacza to, że młodzież ma odpowiednią wiedzę o zagrożeniu, ale albo nie chce, albo nie potrafi z niej skorzystać.

Istnieje też grupa respondentów – 16 osób – która dostrzegła szerszy kontekst problemu i jako skutek hejtu wskazała wzrost agresji w sieci. Jest to bardzo cenne, gdyż oznacza, że niektóre osoby, pomimo młodego wieku, postrzegają już świat nieco szerzej i widzą także globalne problemy. Nieco mniej, bo 11 osób ankietowanych uważa, że hejt

## HEJT I TROLLING W SIECI

z sieci może przenieść się do świata realnego. Ważne jest, aby młodzi ludzie nie oddzielali świata realnego od świata cyfrowego i dostrzegali połączenia między nimi: wszak emocje negatywne, bez względu na to, czy pochodzące z Internetu czy też nie, pozostają w człowieku, który żyje w świecie realnym. Z ostatniej możliwości wskazania własnych przemyśleń skorzystało kilka osób. Trzy z nich uważają, że skutkami hejtu są wszystkie wymienione aspekty, a trzy, że inne. Według tej grupy hejt jest tylko zabawą i nie pociąga za sobą żadnych negatywnych konsekwencji. Na szczęście ostatnia grupa to zaledwie niewielki procent ogółu badanych.



Wykres 7. Skutki hejtu w opinii młodzieży.

Źródło: Badania własne.

## 2. Metody radzenia sobie z hejtem

Bezsprzecznie należy przyjąć, że młodzi ludzie mają styczność z hejtem w codziennym życiu, a zwłaszcza w przestrzeni internetowej. Jest też niestety faktem, że to zjawisko ma znaczący wpływ na ich rozwój, zwłaszcza emocjonalny i społeczny. Koniecznością i zarazem wyzwaniem staje się więc opracowanie programów wsparcia dla młodzieży, która zwyczajnie nie radzi sobie z hejtem. Istnieje kilka modeli radzenia sobie z negatywnymi opiniami w sieci. Pierwszym z nich jest model Sadowskiego<sup>14</sup>. Michał Sadowski stworzył aplikację internetową, w której można było hejtować jego książkę, jeszcze zanim ta ukazała się na rynku. Chodziło o to, by wyprzedzić hejterów, a przez to

<sup>14</sup> M. Czaplicka, *Hejt w internecie. Raport ilościowy. Recepta na hejt* - kampania społeczna serwisów Znanylekarz.pl i Wobuzz, 09.2015 r., s.7

zneutralizować ich działanie. Aplikacja sprawdziła się na tyle, że po rzeczywistej publikacji książki praktycznie zjawisko hejtu nie wystąpiło. Oczywiście, w przypadku młodzieży nie chodzi o to, żeby każdy tworzył aplikację, a raczej o nauczenie młodych, by zakładali, że hejt może wystąpić, dzięki czemu łatwiej się przygotować na to zjawisko. Kolejną jest metoda Skłodowskiej, opierająca się na założeniu, że hejter zdaje sobie sprawę, że postępuje niewłaściwie i dlatego należy mu uświadomić, że to zachowanie jest głupie i mu nie przystoi<sup>15</sup>. Dla młodzieży ta metoda jest raczej trudna do realizacji, bo wymaga wyzbycia się emocji, a przecież pod ich wpływem młodzi działają<sup>16</sup>. Monika Czaplicka w raporcie dotyczącym hejtu stwierdza, że wiele osób wybiera metodę ignorowania, czyli niereagowania na zaczepne komentarze hejtera<sup>17</sup>. Jest to metoda najbardziej skuteczna w wyciszeniu hejtera, ale dla hejtowanego trudna i powodująca emocjonalne zamknięcie. W opinii autorki, w przypadku młodzieży najbardziej efektywne wydaje się uświadomienie młodym ludziom, że w razie trudnej sytuacji mają możliwość poproszenia o pomoc dorosłych. Młodzież zakłada, że rodzice ich nie rozumieją, wyolbrzymią problem lub każą im go zignorować. Z tych powodów wolą milczeć. Większość młodych ludzi potrzebuje w krytycznym momencie zwykłego wysłuchania i rady, a nie atakowania i pretensji. Jeszcze bardziej obawiają się oni zmuszenia do usunięcia konta na portalu społecznościowym, dlatego nie mówią rodzicom, że mają tam jakieś problemy. Rodzice muszą raczej spróbować uświadomić swoim dzieciom, że hejt nie ma nic wspólnego z prawdą i pomóc dziecku uspokoić jego negatywne emocje. Również wychowawcy powinni poruszać w klasach problemy związane z kłótniami w sieci, których nie brakuje. W ten sposób młodzież zrozumie, że również w przestrzeni Internetu jest obserwowana przez dorosłych, i że nie może bezkarnie wyładowywać swoich negatywnych emocji na innych.

## 2.1 Sposoby przeciwdziałania hejtowi

Internet jest wynalazkiem, który zrewolucjonizował świat. Zazwyczaj czerpiemy z niego korzyści. Umożliwia on bowiem np. kontakt z ludźmi, którzy nie mieszkają blisko nas lub daje nam wiedzę o miejscach, do tej pory nam nieznanych. Czasami jednak przestrzenie internetowe, które mogłyby przecież służyć dobru, zamieniają się w bardzo niebezpieczne środowisko. Zjawisko hejtingu obrazuje to doskonale. Miejsca, które miały ułatwiać komunikację, np. portale społecznościowe, służą do krzywdzenia innych. Zrozumienie problemu to wielkie wyzwanie, jakie stoi obecnie przed wszystkimi użytkownikami sieci.

Przed wszystkim należy zdać sobie sprawę, że hejt to nie krytyka. Celem hejtu jest wywołanie negatywnych emocji w osobie hejtowanej lub w publiczności. Nie jest to naturalne zachowanie człowieka, jeśli przyjmiemy za Janem Jakubem Rousseau, że

<sup>15</sup> M. Czaplicka, *Hejt w internecie. Raport ilościowy*, w: *Wobbuzz (Recepta na hejt – kampania społeczna serwisów ZnanyLekarz.pl i Wobbuzz)*, 09.2015 r., s. 8 (dostępne dla użytkowników serwisu).

<sup>16</sup> G. Godawa, *Emocjonalne dojrzewanie dzieci i młodzieży w medialnym społeczeństwie*, w: „*Studia Socialia Cracoviensia*”, 2013 nr 2, s. 117.

<sup>17</sup> M. Czaplicka, *Hejt w internecie...*, dz. cyt., s. 9.

z natury jest on dobry<sup>18</sup>. Hejterzy to często osoby bardzo nieszczęśliwe, pełne własnych problemów, z którymi sobie nie radzą. Swoją złość, zazdrość czy frustrację wyładowują na innych poprzez ich obrażanie. Nie jest to w żaden sposób próba usprawiedliwienia hejterów, a raczej ukazanie innego spojrzenia na to zjawisko. Tego typu zachowania są niemal nieodłącznie związane z okresem dorastania, dlatego hejt jest w środowisku młodzieżowym czymś oczywistym<sup>19</sup>. I to jest właśnie pole do zmiany. Dorośli są odpowiedzialni za wychowywanie młodzieży i kształtowanie w nich odpowiednich postaw życiowych. Należy jednak zwrócić uwagę, że nie chodzi już tylko o wychowanie do życia w świecie realnym, ale też internetowym. Aby uświadomić młodym ludziom, jak wiele zła może wyrządzić hejt, trzeba najpierw pomóc im zapanować nad ich trudnymi emocjami i problemami. Większą odpowiedzialność za szerzenie kultury i szacunku w Internecie powinna wziąć na siebie szkoła. Istnieje wiele scenariuszy lekcji poświęconych właśnie hejtowi. Wychowawcy mogą je wykorzystać w pracy ze swoimi klasami. Przykładem są tu scenariusze: „Zamiast hejtu” lub „Przytul hejtera”, stworzone we współpracy z Fundacją Dzieci Niczyje, w ramach projektu „Internet bez nienawiści”<sup>20</sup>.

W ramach wspomnianego projektu powstał też konkurs pt. „Operacja dehejtyzacja”, w którym młodzi ludzie mogli zgłaszać swoje propozycje przeciwdziałania hejtowi. Nie od dziś wiadomo, że na osoby w wieku dojrzewania większy wpływ mają rówieśnicy niż dorośli, dlatego tym bardziej inicjatywy tego rodzaju są niezwykle pomocne dla młodzieży. Dobry przykład rówieśników może wpłynąć na poprawę zachowania wielu młodych ludzi. Takie wyzwanie podjęła 13-letnia dziewczynka z Chicago, opisana dwa lata temu przez „Gazetę Wyborczą”. Trisha Prabhu wymyśliła program, który wysyła użytkownikom komunikaty z ostrzeżeniem, gdy napiszą coś obraźliwego. „Rethink” zadaje pytanie: „czy na pewno chcesz to wysłać?”. Okazało się, że ponad 90% nastolatków rezygnowało z wysłania wiadomości po usłyszeniu takiego komunikatu<sup>21</sup>. Ten przykład pokazuje, że nastolatki często działają pod wpływem emocji, a zachęta młodego człowieka do refleksji sprawia, że często rezygnuje on z wypowiedziania przykrych słów.

Praca związana ze zmianą myślenia i postępowania wymaga czasu, dlatego nikt nie oczekuje, że po kilku lekcjach wychowawczych lub konkursie nagle hejt zniknie z Internetu. Niewątpliwie systematyczność i konsekwencja w przekazywaniu tych treści doprowadzi w końcu jednak do powstania pokolenia, dla którego taki sposób komunikacji będzie trudny do akceptacji i oznaczał będzie porażkę.

---

<sup>18</sup> M. Baranowska, *Jana Jakuba Rousseau refleksja o naturze człowieka*, w: „Rodzinna Europa”. *Europejska myśl polityczno-prawna u progu XXI wieku*, Wrocław 2015, s. 66.

<sup>19</sup> J. Włodarczyk, *Mowa nienawiści w internecie w doświadczeniu polskiej młodzieży*, w: „Dziecko krzywdzone. Teoria, badania, praktyka” 2014 nr 13(2), s. 9.

<sup>20</sup> Dziecko w sieci. Fundacja Dzieci Niczyje, <http://dzieckowsieci.fdn.pl/internet-bez-nienawisci> (dostęp 11.10.2017).

<sup>21</sup> J. Suchecka, *13-lątka znalazła sposób na internetowy hejt i cyberprzemoc. Jak działa?*, z 11.08.2014 r. 08:22 [http://wyborcza.pl/1,76842,16458783,13\\_latka\\_znalazla\\_sposob\\_na\\_internetowy\\_hejt\\_i\\_cyberprzemoc\\_.html](http://wyborcza.pl/1,76842,16458783,13_latka_znalazla_sposob_na_internetowy_hejt_i_cyberprzemoc_.html) (dostęp 11.10.2017 r.).

Tymczasem jednak zjawisko hejtingu jest obecne w Internecie, więc potrzebne są inicjatywy, które będą się mu bezpośrednio przeciwstawiać. Jedną z takich inicjatyw była kampania „#StopMowieNienawiści”.<sup>22</sup> Na portalach społecznościowych zaczęły pojawiać się zdjęcia znanych osób pozujących z takim napisem na białej kartce. Jej celem było wzbudzenie refleksji w osobach propagujących agresję w sieci i nie tylko. Zaangażowało się w jej realizację wiele osób, w tym popularny portal społecznościowy Facebook. Powstała strona o nazwie „Wielkie sprzątanie FB. Stop mowie nienawiści, faszyzmu i agresji”.<sup>23</sup> Strona zachęcała do zgłaszania wszelkich przejawów agresji ze strony użytkowników portalu. Istnieje także strona internetowa hejtstop.pl, gdzie można zgłaszać przejawy mowy nienawiści, a pracownicy zajmują się egzekwowaniem konsekwencji prawnych.<sup>24</sup>

### **Zakończenie**

Przeprowadzone badanie dostarczyło odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Przestrzenią, w której młodzież najczęściej spotyka się z hejtem są portale społecznościowe. Najczęściej wymienianymi portalami były Facebook i Twitter. Tylko nieliczni młodzi ludzie przyznają się do tego, że hejtują: 74% ankietowanych zadeklarowało, że tego nie robi. Może to wskazywać na fakt, że duża grupa młodych ludzi nie postrzega swoich żartów jako hejt, nawet jeśli są bolesne dla innych. Najczęstsze reakcje młodzieży na hejt w stosunku do własnej osoby to ignorowanie lub spokojna dyskusja. Inaczej wygląda problem reagowania na hejt kierowany w stronę obcych. Przytłaczająca większość badanych nie reaguje w żaden sposób, pozostając bierna. Trzeba jednak pamiętać, że ta bierność może wynikać z obojętności, ale także z bezsilności, braku wsparcia lub niewystarczającej wiedzy na temat tego, jak można reagować. Faktem jest, że postawa bierności to ogromne wyzwanie przy projektowaniu działań edukacyjnych i kampanii mających na celu przeciwdziałanie hejtowi. Tego typu działania są jednak niezbędne i należy je podjąć jak najszybciej.

Podjęte rozważania i badania własne na pewno nie wyczerpały tematu, dlatego należy prowadzić stałą obserwację zjawiska i reagować na bieżąco na niepokojące i niebezpieczne konsekwencje tego zjawiska.

Skutki hejtu badana młodzież postrzegała w ujęciu jednostkowym, a nie społecznym. Najwięcej osób uznało, że konsekwencją hejtu może być depresja oraz obniżenie poczucia wartości osoby hejtowanej. Niewielu respondentów zauważyło, że hejt przyczynia się do wzrostu agresji w sieci i może mieć realne konsekwencje. Należy więc dbać o to, by młodzież zaczęła dostrzegać szerszy kontekst hejtu w Internecie. Być może wtedy nastąpi spadek agresji w sieci i realu. Dużą pomocą mogą być tutaj wszelkie kampanie społeczne oraz działania na portalach społecznościowych mających na celu zwalczanie hejtu.

<sup>22</sup> Stop Mowie Nienawiści, <http://stopmowienienawisci.pl/> (dostęp 11.10.2017 r.).

<sup>23</sup> Facebook, <https://www.facebook.com/wielkie.sprzatanie/> (dostęp 11.10.2017 r.).

<sup>24</sup> Hejt Stop, <http://hejtstop.pl/> (dostęp 11.10.2017 r.).

## HEJT I TROLLING W SIECI

Analiza dostępnych kampanii i społecznych narzędzi reagowania na hejt pozwala wyciągnąć kilka wniosków. Wydaje się, że najbardziej przyswajalny i jednocześnie skuteczny jest przekaz oparty na zrozumieniu trudnych emocji, z jakimi boryka się młodzież. Ponieważ bardzo duże znaczenie dla młodzieży mają działania rówieśników, można postawić hipotezę, że wszelkie konkursy promujące autorskie pomysły młodych na zwalczanie hejtu przynoszą młodym ogromne korzyści. Ważne są także reakcje rodziców i nauczycieli na to, co dzieje się w internecie. Należy pamiętać o wczesnej edukacji dotyczącej Internetu i związanych z nim zagrożeń, skierowanej zarówno do dzieci, rodziców i nauczycieli. Rolą dorosłych jest zapewnienie młodym ludziom warunków do rozwoju i pomocy w obliczu problemów, z którymi nie potrafią sobie oni poradzić. Żeby udzielić tej pomocy, trzeba poznać świat, w którym młody człowiek funkcjonuje. Dzisiaj jest to w dużej mierze świat wirtualny, o którym dorośli wiedzą niekiedy mniej od swoich dzieci. ■

### BIBLIOGRAFIA:

- Baranowska M., *Jana Jakuba Rousseau refleksja o naturze człowieka*, w: „*Rodzina Europa*”. *Europejska myśl polityczno-prawna u progu XXI wieku*, Wrocław 2015.
- Czaplicka M., *Hejt w internecie. Raport ilościowy*, w: *Wobuzz (Recepta na hejt – kampania społeczna serwisów ZnanyLekarz.pl i Wobuzz)*, 09.2015 r.
- Godawa G., *Emocjonalne dojrzewanie dzieci i młodzieży w medialnym społeczeństwie*, w: „*Studia Socialia Cracoviensia*” 2013 nr 2.
- Grochowski M., *Słownik polskich przekleństw i wulgaryzmów*, Warszawa 2008.
- Kwiatkowska G., Filipiak M., *Psychologiczne i społeczne dylematy młodzieży XXI wieku*, Lublin 2009.
- Łodziński S., *Problemy dyskryminacji osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych w Polsce (polityka państwa, regulacje prawne i nastawienia społeczne)*, Kancelaria Sejmu, Biuro Studiów i Ekspertyz, Wydział Analiz Ekonomicznych i Społecznych, Grudzień 2003.
- Słownik języka polskiego, PWN, Warszawa 2000.
- Suchecka J., *13-latką znalazła sposób na internetowy hejt i cyberprzemoc. Jak działa?*, „*Gazeta Wyborcza*”, 11.08.2014 r.
- Urbańczyk S., *Encyklopedia języka polskiego*, Wrocław, Warszawa, Kraków 1991.
- Włodarczyk J., *Mowa nienawiści w internecie w doświadczeniu polskiej młodzieży*, w: „*Dziecko krzywdzone. Teoria, badania, praktyka*” 2014 nr 13(2).

### NETOGRAFIA:

- Dziecko w sieci. Fundacja Dzieci Niczyje* - <http://dzieckowsieci.fdn.pl/internet-bez-nienawisci>
- Euroopa Noorteportal* - [http://europa.eu/youth/pl/article/39/28394\\_et](http://europa.eu/youth/pl/article/39/28394_et)
- Facebook - <https://www.facebook.com/wielkie.sprzatanie/>

Hejstop - <http://hejstop.pl/>

Miejski Słownik Słangu i Mowy Potocznej - <http://www.miejski.pl/slowo-Hejt>

Obserwatorium Językowe Uniwersytetu Warszawskiego - <http://nowewyrazy-.uw.edu.pl/haslo/hejt.html>

Pietruczuk J., *Dwie szkodliwe taktyki radzenia sobie z gniewem, których ciągle używamy*, CloudyMind, <http://cloudymind.pl/dwie-szkodliwe-taktyki-radzenia-sobie-z-gniewem-ktorych-ciagle-uzywamy/>

Słownik Języka Polskiego - <https://sjp.pl/hejt>

Słownik komputerowy i encyklopedia informatyczna - <http://www.i-slownik.pl/11298,hater-lub-hejter/>

Stop Mowie Nienawiści - <http://stopmowienienawisci.pl/>

Wolny, Wielojęzyczny Wikisłownik - <https://pl.wiktionary.org/wiki/hejt>

#### O AUTORCE:

**Klaudia Rosińska** urodziła się w 1990 r. w Słupsku. W latach 2012-2014 studiowała pedagogikę specjalną na Akademii Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie. W 2014 roku obroniła pracę magisterską pt. "Możliwości zawodowe osób z zespołem Aspergera na rynku pracy w Polsce". Na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie studiowała edukację medialną i dziennikarstwo na Wydziale Teologicznym. Studia ukończyła w 2016 roku obroną pracy magisterskiej pt. "Zaburzenia psychiczne w Piśmie Świętym. Studium przypadku Saula i Dawida". Obecnie jest doktorantką tego wydziału i przygotowuje rozprawę doktorską poświęconą fake newsom. KONTAKT: [claudia.rosinska@wp.pl](mailto:claudia.rosinska@wp.pl)