

*Piotr Wajs, Wydział Teologiczny Uniwersytetu Opolskiego*

# Zjawisko hejtingu i trollingu na @ponfitex\_pl. Analiza tweetów na przykładzie profilu papieża Franciszka

*The phenomenon of hating and trolling on @ponfitex\_pl.  
Analysis of tweets on the example of the Pope Francis account*

## STRESZCZENIE:

NINIEJSZY ARTYKUŁ STANOWI WYNIK BADAŃ KOMENTARZY I LINKÓW ZAMIESZCZANYCH POD WPISAMI PAPIEŻA FRANCISZKA ZAMIESZCZONYMI NA @PONTIFEX\_PL W DNIACH 1.08.2015 DO 30.09.2015. ANALIZA ILOŚCIOWA DOTYCZYĆ BĘDZIE ROZŁOŻENIA KOMENTARZY W CZASIE ORAZ NAJINTENSYWNIEJ KOMENTOWANYCH TEMATÓW. ANALIZA JAKOŚCIOWA BĘDZIE MIAŁA NA CELU UKAZANIE SKALI HEJTINGU I TROLLINGU JAKI ZOSTAŁ ZAMIESZCZONY POD PAPIESKIMI PUBLIKACJAMI. WNIOSKI UKAZĄ NATOMIAST STOSUNEK KOMENTARZY HEJTUJĄCYCH I TROLUJĄCYCH W RELACJI DO WSZYSTKICH AKTYWNOŚCI PODJĘTYCH WOBEC PAPIESKICH WPISÓW. W ZWIĄZKU Z NIEWIELKĄ SKALĄ TROLLINGU I HEJTINGU W STOSUNKU DO WSZYSTKICH AKTYWNOŚCI NA @PONTIFEX\_PL NIE NALEŻY MIEĆ WĄTPLIWOŚCI, ŻE TEN KANAŁ PRZEKAZU JEST ODPOWIEDNI DLA ZNAJCZYWIĘCZĘŚCI ODBIORCÓW. IDĄC ZA PRZYKŁADEM PAPIEŻA BISKUPI W SZERSZYM STOPNIU POWINNI ZAANGAŻOWAĆ SIĘ W TEN MODEL GŁOSZENIA EWANGELII.

## SŁOWA KLUCZOWE:

SOCJOTECHNIKA, RELACJE SPORTOWE, PIŁKA RĘCZNA, JĘZYK, OBRAZ

## ABSTRACT:

THIS ARTICLE IS THE RESULT OF THE RESEARCH OF COMMENTS AND LINKS POSTED AT THE ENTRIES POPE FRANCIS PUT ON @PONTIFEX\_PL FROM 01 AUG. 2015 TO 30 SEPT. 2015. QUANTITATIVE ANALYSIS OF THE COMMENTS CONCERNS THEIR DISTRIBUTION OVER THAT TIME AND MOST INTENSE COMMENTED TOPICS. QUALITATIVE ANALYSIS IS INTENDED TO SHOW THE SCALE OF TROLLING AND HATING WHICH WAS POSTED UNDER PAPAL PUBLICATIONS. CONCLUSIONS WILL SHOW THE RATIO OF HATERS' AND TROLLERS' COMMENTS IN RELATION TO ALL ACTIVITIES TAKEN AGAINST PAPAL ENTRIES. DUE TO THE SMALL SCALE OF TROLLING AND HATING FOR ALL ACTIVITIES ON @PONTIFEX\_PL ONE SHOULD NOT DOUBT THAT THIS COMMUNICATION CHANNEL IS SUITABLE FOR A SUBSTANTIAL PART OF THE PUBLIC. FOLLOWING THE EXAMPLE OF THE POPE, BISHOPS SHOULD BE MORE CLOSELY INVOLVED IN THIS MODEL OF PREACHING THE GOSPEL.

TLUM. MARIUSZ SZUSTER.

## KEYWORDS:

SOCIAL ENGINEERING, SPORTS TRANSMISSIONS, HANDBALL, LANGUAGE, PICTURE

**K**onto @pontifex\_pl to jedna z 9 wersji językowych oficjalnego konta papieskiego na portalu mikroblogowym Twitter. 30 września 2015 r. obserwowało je 491 tys. osób. Taka liczba śledzących czyni je najpopularniejszym oficjalnym polskim kontem Kościoła w mediach społecznościowych. Tworząc ranking profili polskojęzycznych konto @pontifex\_pl zajęło 10 miejsce wśród wszystkich użytkowników. Biorąc pod uwagę konta osób, a więc wykluczając instytucje, profil papieski był piąty wśród najbardziej popularnych kont osób polskojęzycznego Twittera. Fenomen papieskiego mikrobloga dotyczy również pozostałych wersji językowych. Łączna liczba obserwujących wynosiła w dniu badania 24 miliony użytkowników<sup>1</sup>. Historia powstania i specyfika treści publikowanych na @pontifex\_pl została omówiona w odrębnej publikacji<sup>2</sup>.

Korzystanie z profili w mediach społecznościowych wiąże się z zagrożeniami występującymi zarówno po stronie oprogramowania, jak i użytkowników. Najbardziej znanymi zjawiskami negatywnymi, należącymi do zagrożeń generowanych przez użytkowników, są: hejting, trolling, i flaming. Osobną kategorię niebezpiecznych zachowań stanowią fałszywe konta zwane fejkami. Badania językowe wskazują że spolszczona pisownia nazw hejt, fejk i lajk jest poprawna<sup>3</sup>. W związku z zadomowieniem się polskiej transkrypcji tych słów jako adaptacji morfologicznej w rozważaniach nad tymi zjawiskami zastosowany zostanie taki właśnie zapis. Słuszność takich neologizmów potwierdza, to że przystosowały się one polskiej do fleksji<sup>4</sup>.

Niniejszy artykuł stanowi wynik badań komentarzy i linków zamieszczanych pod wpisami papieża Franciszka zamieszczonymi na @pontifex\_pl w dniach od 1.08.2015 do 30.09.2015. Okres badawczy zbiegł się z dwoma licznie komentowanymi w mediach wydarzeniami. Pierwszym z nich była śmierć byłego abp. Józefa Wesołowskiego. Drugim natomiast było wezwanie papieża Franciszka do przyjęcia pod swój dach uchodźców masowo napływających do Europy. Analiza ilościowa dotyczyła rozłożenia komentarzy w czasie, liczby innych aktywności oraz najintensywniej komentowanych tematów. Analiza jakościowa miała na celu ukazanie skali hejtingu i trollingu, opublikowanego pod papieskimi publikacjami. Wnioski ukażą natomiast stosunek komentarzy hejtujących i trollujących w relacji do wszystkich aktywności podjętych wobec papieskich wpisów.

### 1. Teoria mowy nienawiści

Zjawisko hejtingu jest definiowane na kilka sposobów. Należy odrzucić jako definicje zawierające błąd logiczny wszystkie te, które posługują się kwantyfikatorem wielkim. Jedną z prawidłowych definicji stanowi podejście socjologiczne, proponowane przez Martę Jużę, która hejtowanie określa jako „formę dewiacyjnych zachowań podczas pu

<sup>1</sup> Badania własne 30.09.2015.

<sup>2</sup> P. Wajs, „*Ćwierkający papież*” – *mikroblogi Benedykta XVI i Franciszka*, w: K. Glombik, M. Kałczyńska (red.), *Kościół w Internecie - Internet w Kościele*, Opole 2015, s. 77-94.

<sup>3</sup> A. Niepytalska-Osiecka, *O fejku, lajku i hejcie w polszczyźnie internetowej*, „Język polski” Kraków 2014 z. 4, s. 346, za: <http://www.jezyk-polski.pl/niepytalska.pdf> (dostęp 02.11.2015).

<sup>4</sup> Tamże, s. 345.



Ocena moralna trollingu nie jest tak negatywna jak hejtingu. Jest to związane ze specyfiką komentarzy trollujących, których głównym celem jest szum informacyjny, zmierzający do utrudnienia lub uniemożliwienia komunikacji. Inne przyczyny trollingu to chęć zwrócenia na siebie uwagi, dyskusja niezwiązana z tematem i denominacja komentowanych treści. Dodatkowym czynnikiem potęgującym spory internetowe jest efekt polaryzacji, polegający na zajmowaniu skrajnie sprzecznych stanowisk wśród prowadzących spór.

blicznych dyskusji internetowych. Polega ono na używaniu obelżywego języka, pogardliwej ocenie różnych zjawisk, znieważaniu zarówno rozmówców jak i różnych innych podmiotów oraz na wyrażaniu agresji i nienawiści pod ich adresem”<sup>5</sup>. Słabością takiej definicji jest założenie, że hejting używa języka obelżywego. Badania własne wskazują, że komentarze należące do grupy hejtu, mogą być wyrażane bez użycia wulgaryzmów. Ponadto socjologiczne określenie dewiacja ma negatywne koneksje, kojarzące się z zaburzeniem psychicznym, które nie jest niezbędne, aby zaistniało zjawisko hejtingu.

W pracy przyjęta zostanie lingwistyczna definicja hejtingu autorstwa Aliny Naruszewicz-Duchlińskiej, językoznawcy z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, która hejtingiem nazywa „próbę deprecjacji osoby bądź tematu poprzez bezlitosną, najczęściej nieuzasadnioną merytorycznie, ale maksymalnie emocjonalną krytykę”<sup>6</sup>. Określeniem często używanym zamiennie w stosunku do hejtingu jest mowa nienawiści. Najpełniej jej sens opisuje raport przygotowany dla kancelarii sejmowej przez Sławomira Łobodzińskiego, w którym definicja mowy nienawiści brzmi w sposób następujący: „wypowiedzi ustne i pisemne oraz przedstawienia ikonizujące, 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, re-

<sup>5</sup> M. Juza, *Hejterstwo w komunikacji internetowej: charakterystyka zjawiska, przyczyny i sposoby przeciwdziałania*, „Profilaktyka społeczna i resocjalizacja” Warszawa 2015, s. 29.

<sup>6</sup> A. Naruszewicz-Duchlińska, *Intencjonalne językowe zakłócenia komunikacji internetowej (trolling, flaming, hejting)*, „Prace językoznawcze” 2014 z. 4, s. 90.

prezentanci określonego zawodu, mówiący określonym językiem. Jest to upubliczniona przemoc werbalna, wyraz nienawiści kolektywnej, adresowanej do *zbiorowości naturalnych*, wyznaczonych przez rasę, narodowość, płeć i wyznanie, do których nie przynależy się z racji swobodnie wybieranych przekonań<sup>7</sup>. Tak pojęta mowa nienawiści została usankcjonowana w prawie karnym. Zgodne z zapisami artykułu 256 Kodeksu karnego: „Kto publicznie propaguje faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa lub nawołuje do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2”. Niestety sam przepis prawa jest nieco niedoskonały, gdyż § 3 zwalnia od konsekwencji mowy nienawiści w przypadku „działalności artystycznej, edukacyjnej, kolekcjonerskiej lub naukowej”.

W kontekście głoszenia Słowa Bożego obecność mowy nienawiści może być nieco większym problemem, gdyż powyższe badania wskazują światopogląd, jako tematykę wpisów, która najczęściej komentowana jest w negatywny sposób<sup>8</sup>.

Drugim badanym zjawiskiem jest *trolling*. Nazwa tego typu wypowiedzi wywodzi się z terminologii wędkarskiej, w której oznacza łowienie na błyszczkę. Taką błyszczką przyciągającą wielu dyskutantów bywa właśnie komentarz, służący wywołaniu dezorganizacji dyskusji<sup>9</sup>. Jego istotą jest zaburzenie komunikacji, polegające na uporczywym utrudnianiu funkcjonowania danego gremium za pomocą prowokacyjnych wpisów bardzo często nieodnoszących się do komentowanych treści. Ocena moralna trollingu nie jest tak negatywna jak hejtingu. Jest to związane ze specyfiką komentarzy trollujących, których głównym celem jest szum informacyjny, zmierzający do utrudnienia lub uniemożliwienia komunikacji. Inne przyczyny trollingu to chęć zwrócenia na siebie uwagi, dyskusja niezwiązana z tematem i denominacja komentowanych treści<sup>10</sup>. Dodatkowym czynnikiem potęgującym spory internetowe jest efekt polaryzacji, polegający na zajmowaniu skrajnie sprzecznych stanowisk wśród prowadzących spór<sup>11</sup>. Na chwilę obecną zjawisko trollingu nie doczekało się tak szerokich badań jak hejting. Często jest ono uważane za uciążliwe, ale niegroźne zachowanie. Trolling może mieć również wymiar pozytywny. Dzieje się tak w przypadku próby zniechęcenia do dyskusji *lamerów*. Są to użytkownicy nieposiadający wiedzy lub doświadczenia w komentowanym temacie, którzy uważają się za znawców<sup>12</sup>.

<sup>7</sup> S. Łobodziński, 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, s.5, za: [http://biurosej.gov.pl/teksty\\_pdf\\_03/r-219.pdf](http://biurosej.gov.pl/teksty_pdf_03/r-219.pdf), (dostęp 02.11.2015).

<sup>8</sup> K. Kreutz, P. Kolenda, *W jaki sposób badać kulturę wypowiedzi w internecie?*, w: K. Kreutz (red.), *Internetowa kultura obrażania?*, Warszawa 2012, s. 20.

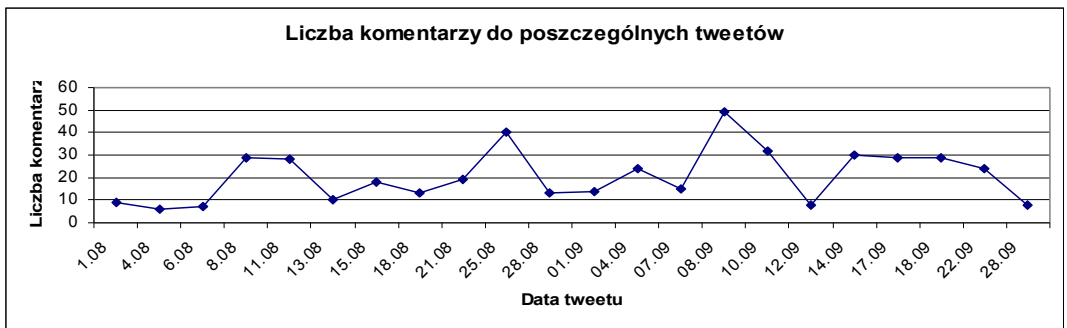
<sup>9</sup> K. Gajewski, *No comment. Z poetyki komentarza elektronicznego*, „Zagadnienia Rodzajów Literackich” 2013 z. 2, s. 123.

<sup>10</sup> A. Naruszewicz-Duchlińska, art. cyt., s. 93.

<sup>11</sup> M. Juza, art. cyt., 38.

## 2. Analiza ilościowa

W badanym okresie na koncie @pontifex\_pl zostały umieszczone 22 tweety. Zarówno w sierpniu jaki i we wrześniu było to 11 wpisów. Łączna liczba komentarzy wyniosła zaś 455. W sierpniu było ich 192 natomiast w lipcu 263. Liczba komentarzy wzrosła więc o 37%. Najmniejsza liczba komentarzy miała miejsce 4 sierpnia, natomiast największa 8 września. Aktywność komentujących w badanym okresie przedstawia wykres 1. Inne działania podejmowane przez użytkowników Twittera to oznaczanie postów jako ulubione oraz dzielenie się nimi z innymi osobami, czyli podanie tweeta dalej. Wszystkich aktywności związanych z papieskim @pontifex\_pl w badanym okresie było 7634. Oprócz komentarzy dokonano 4803 polubień i 2376 przekazania dalej. Oznacza to, że komentarze stanowią zaledwie 6% interakcji związanych z profilem papieskim. Szczegółowe zestawienie komentarzy i polubień przedstawia tabela 1.



Wykres 1. Liczba komentarzy na profilu @pontifex\_pl od 1.08.2015 do 30.09.2015.

Data	Sierpień											
	1	4	6	8	11	13	15	18	21	25	28	
Podanie dalej	110	105	123	162	103	102	118	102	136	199	93	
Polubienie	189	200	218	306	240	207	231	209	251	338	180	
Data	Wrzesień											
	1	4	7	8	10	12	14	17	18	22	28	
Podanie dalej	83	114	84	102	122	92	111	86	136	51	42	
Polubienie	158	193	200	158	253	206	261	217	296	159	133	

Tabela 1. Aktywności inne niż komentarze na @pontifex\_pl od 1.08.2015 do 30.09.2015.

## 3. Analiza jakościowa

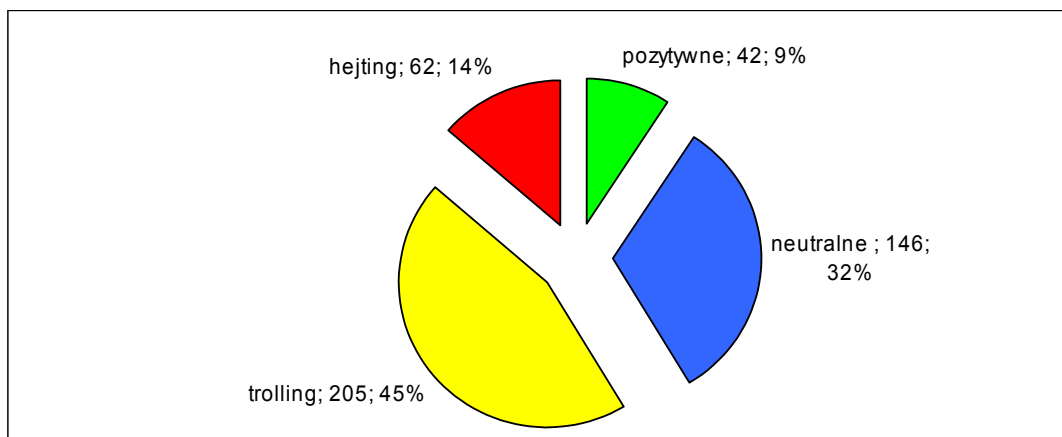
W ramach analizy jakościowej wszystkie komentarze zostały podzielone na 4 grupy. Pierwszą stanowiły komentarze pozytywne. Ich charakterystyką była mocna aproba treści wpisów papieskich, zarówno co do materii wpisu jak i osoby Ojca Świętego. Druga

<sup>12</sup> D. Jachyra, *Trollowanie - antyspołeczne zachowania w internecie, sposoby wykrywania i obrony*, „Studia informatica” 2011, s. 255.

## HEJTING I TROLLING W INTERNECIE

kategoria to komentarze neutralne. Do tej grupy zaliczone zostały wszystkie zwykłe głosy w dyskusji, które nie niosły mocnego przekazu emocjonalnego, ani nie odbiegały merytorycznie od tematu. Trzecia grupa komentarzy to trolling. Zgodnie z przyjętym założeniem, zaliczone do niej zostały wszystkie komentarze niezwiązane z tematem, ale równocześnie niebędące wpisami nienawistnymi. Ostatnia kategoria komentarzy to hejt. W tej grupie znalazły się wszystkie skrajnie negatywne wpisy, charakteryzujące się nienawiścią do autora lub treści tak tweetu, jak i komentarza.

Sumaryczne zestawienie komentarzy zakwalifikowanych do poszczególnych grup przedstawia wykres 2. Przeprowadzona analiza wskazuje, iż prawie połowę wszystkich komentarzy stanowi trolling. Wpisy tego typu to 45% aktywności komentujących. Drugie miejsce zajmują komentarze neutralne. Trzecie miejsce hejting, którego w całym badanym okresie było aż 14%. Najmniej liczną grupę stanowiły komentarze pozytywne. Wpływ na powyższe wyniki miały emocje, jakie wykazywali komentatorzy po wypowiedzi papieża Franciszka z 8 września. Ten punkt zwrotny w kategoriach komentarzy stanowił wpis: „Każda parafia i wspólnota zakonna w Europie niech przyjmie jedną rodzinę uchodźców. #Jubileusz #refugeeswelcome”<sup>13</sup>.



Wykres 2. Sumaryczne zestawienie rodzajów komentarzy na @pontifex\_pl w dniach od 1.08.2015 do 30.09.2015.

Narastający w Polsce strach i niepewność związana z napływem uchodźców do Europy spowodowały bardzo mocną zmianę w jakości komentarzy pod wpisami papieża Franciszka. Ten jeden wpis otrzymał 18 komentarzy hejterskich. Oznacza to, że zebrał tyle samo negatywnych komentarzy, co wszystkie 13 wcześniejszych postów z badanego okresu. Te emocje rozciągnęły się bardzo wyraźnie na komentarze z 10 września. Pomimo bardzo pozytywnego wpisu, przypominającego użytkownikom o konieczności dziękowania Bogu każdego dnia, również ten wpis został bardzo mocno

<sup>13</sup> [https://twitter.com/Pontifex\\_pl/status/641151519601983491](https://twitter.com/Pontifex_pl/status/641151519601983491) (dostęp 14.12.2015 r.).

potraktowany przez hejterów, którzy zaatakowali 10 razy. Oznacza to, że dwa tweety otrzymały 45% wszystkich nienawistnych komentarzy. Szczegółowy podział komentarzy przed wpisem dotyczącym uchodźców i po nim przedstawia tabela 2. Największą różnicę odnotowano w dwóch skrajnych typach komentarzy. Nastąpił pięciokrotny spadek komentarzy pozytywnych przy równoczesnym ponad czterokrotnym wzroście hejtingu.

	Do 07.09	% komentarzy	Od 08.09	% komentarzy
Pozytywne	35	15,2%	7	3,1%
Neutralne	62	27%	84	37,3%
Troling	122	53%	83	36,8%
Hejting	11	4,8%	51	22,8%
Suma	230		225	

**Tabela 2. Zmiana jakościowa wpisów od dnia 08.09.2015 r.**

Kolejnym zjawiskiem był wzrost liczby komentarzy na @pontifex\_pl. Przed wpisem dotyczącym uchodźców średnio do każdego tweeta pisano 23 komentarze, natomiast w okresie późniejszym średnia liczba odpowiedzi wynosiła 39. Ciekawym zjawiskiem był również spadek trolingu. W połączeniu ze wzrostem hejtingu należy wnioskować, że część osób zakłócających komunikację, postanowiła ostrzej zaprotestować przeciwko propozycji papieża. Najczęściej hejtowane tematy na profilu @pontifex\_pl to uchodźcy, pieniądze i dziękczynienie. Ten ostatni temat stał się ofiarą wzburzenia komentatorów papieskiego mikrobloga po opublikowanym 2 dni wcześniej wezwaniu dotyczącym uchodźców.

Drugim typem komentarzy, który został poddany analizie, był troling. W związku z tym, że jest to zjawisko niejednorodne, wpisy utrudniające komunikację zostały podzielone na pięć kategorii.

Pierwszą z nich były zaburzenia komunikacji stanowiące klasyczną wypowiedź niezwiązaną z tematem i równocześnie nieposiadającą dodatkowego przekazu. Ten typ trolingu stanowił 32% wszystkich wpisów tego typu.

Kolejny rodzaj zaburzeń w komunikacji stanowiły komentarze polityczne. Ich treść często była na pograniczu hejtingu, ale w związku z tym, że nie dotyczyły, ani osoby ani tematów wpisów papieskich, nie stanowiły hejtingu zgodnie z przyjętą wcześniej definicją. Troling polityczny charakteryzuje się dużą dozą subiektywności, która w przeciwieństwie do zwykłego trolingu niesie ze sobą konkretny przekaz, mający na celu wzbudzenie sympatii lub antypatii do danej partii politycznej. Badany okres był czasem wzmoczonej agitacji politycznej przed zbliżającymi się wyborami parlamentarnymi. Dodatkowo zjawiskiem niepożądanym na profilu papieskim było polityczne zaangażowanie osób duchownych, które w sposób dyskryminujący wyrażały opinie o przeciwnej ich poglądom partii politycznej. Budowanie kapitału politycznego kosztem popularności profilu stworzonego do głoszenia Słowa Bożego i refleksji nad nim, należy uznać za nadużycie.

## HEJTING I TROLLING W INTERNECIE

Innym rodzajem trollingu, który oczekuje od użytkownika konkretnych działań, są wpisy marketingowe konkretnych produktów. Również profil papieski doświadczył tego typu reklamy. Nie była to liczna grupa i stanowiła 4% wszystkich komentarzy trollujących.

Czwartym rodzajem trollingu są zaburzenia spowodowane ograniczeniami języka. W związku z tym, iż badana była polska wersja językowa papieskiego konta, jako komunikaty zaburzające komunikację osobom posługującym się jedynie językiem polskim, zostały uznane komentarze obcojęzyczne. W związku z przymiotem Kościoła, jakim jest jego powszechność, konto @pontifex jest prowadzone w różnych wersjach językowych. Również z tego samego powodu papież stara się dotrzeć do osób słabszych lingwistycznie i równocześnie słabiej posługujących się narzędziami informatycznymi, dokonującymi tłumaczeń wpisów. Komentarze obcojęzyczne stanowiły 31% trollingu.

Ostatni z wyodrębnionych rodzajów zakłóceń komunikacji to trolling religijny. Jest to kategoria, której ocena jest niejednoznaczna. Z punktu widzenia komunikacji spełnia kryteria trollingu, ponieważ nie stanowi logicznej całości z treścią przekazu głównego, jak i komentarzy. Z punktu widzenia teologicznego można określić ten rodzaj wpisów jako trolling pozytywny. Taka interpretacja jest związana z elementem nieuchwytnym dla analizy informatycznej, a mianowicie intencją. Nie można kategorycznie stwierdzić, że intencją dodających te komentarze było utrudnienie komunikacji. Nastąpiło ono raczej, jako nieprzewidziany efekt uboczny zamierzonego działania. Myślą przewodnią tych wpisów było zachęcenie do podjęcia działania o charakterze religijnym, takie jak akty strzeliste, zapytania niezwiązane z tematem, ale związane z wiarą oraz odwołania do Matki Bożej i świętych.

Niezależnie od wymienionych kategorii trollingu zostało odnotowane jeszcze jedno zjawisko, które wystąpiło na oficjalnym koncie papieskim dopiero po wpisie Ojca Świętego, dotyczącym uchodźców. W odpowiedzi na bardzo wiele negatywnych komentarzy na temat zarówno imigrantów, jak i islamu, nastąpiła swego rodzaju „ofensywa islamska” w komentarzach. W wyniku działań podjętych przez muzułmanów dwunastokrotnie zamieszczono wezwania skierowane do chrześcijan, nawołujące do przyjęcia wiary w Allaha. W tym samym czasie jedną próbę ukazania swoich treści za pomocą komentarza podjęli Świadkowie Jehowy. Działania takie nie są groźne i należy je traktować bardziej jako ciekawostkę niż faktyczną misję ewangelizacyjną.

### Wnioski

Badania dotyczące hejtingu, przeprowadzone przez dra Krzysztofa Kreutza, wskazują na jego bardzo wysoką percepcję w komentarzach do treści publikowanych w portalach społecznościowych. Należy zauważyć, iż występuje znaczna dysproporcja pomiędzy liczbą wpisów zawierających treści nienawistne, a ich popularnością. Wśród przebadanych 10 milionów postów jedynie 86 tysięcy z nich zawierało mowę nienawiści, co stanowi mniej niż 1% wpisów<sup>14</sup>. Na większą, ale również marginalną bo 2%, ilość komentarzy za-

<sup>14</sup> Ł. Jonak, *Dlaczego boimy się jednego procenta? O braku agresji w internecie*, w: K. Kreutz (red.), dz.cyt., s. 43.





W związku z niewielką skalą trollingu i hejtingu w stosunku do wszystkich aktywności na @pontifex\_pl nie należy mieć wątpliwości, że ten kanał przekazu jest odpowiedni dla znacznej części odbiorców. Biorąc przykład z aktywności Papieża i popularności jego konta @pontifex\_pl, biskupi w szerszym stopniu powinni zaangażować się w ten model głoszenia Ewangelii. Ponadto, korzystając z popularności konta papieskiego na Twitterze, Stolica Apostolska powinna zareagować na popularność nieoficjalnych profili papieża na Facebooku.

kwalifikowanych jako hejt wskazują badania „Raport mniejszości” przeprowadzone przez fundację „Wiedza lokalna” i uczelnię niepubliczną *Colegium Civitas*. Kolejne badania przeprowadzone przez Uniwersytet Humanistyczny SWPS wskazują na 2,5% udział negatywnych treści w komentarzach internetowych<sup>15</sup>.

Potwierdzają to wyniki niniejszych badań. Ilość niepożądanych komentarzy w porównaniu ze wszystkimi aktywnościami na profilu stanowiła znikomy procent i wynosiła dla hejtu 0,8%, a dla trollingu 3,3%. Komentarze będące wpisami hejtującymi i trollującymi zostały zestawione nie tylko z innymi komentarzami, ale również z pozostałą aktywnością na profilu. Takie zestawienie jest odpowiedzią na wskazanie papieża Benedykta XVI zawarte w Orędziu na 46 Dzień Środków Społecznego Przekazu „Milczenie i słowo drogą ewangelizacji”<sup>16</sup>. Podanie tweetu dalej lub polubienie go stanowią niejako gest będący autentycznym momentem komunikacji. Brak komentarza zastąpiony inną aktywnością wskazuje również na potrzebę takiego przekazu wartości, który nie będzie nadmiernie przegadany. Biorąc to pod uwagę możemy stwierdzić, że Twitter stał się narzędziem, które w doskonały sposób realizuje wezwanie Jana Pawła II do ukazania twarzy Jezusa wśród miliardów obrazów pojawiających się codziennie na monitorach<sup>17</sup>. Liczba użytkowników

<sup>15</sup> M. Juza, art.cyt., s. 44.

<sup>16</sup> Benedykt XVI, *Orędzie na 46 Dzień Środków Społecznego Przekazu, Milczenie i słowo drogą ewangelizacji*, [https://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/pl/messages/communications/documents/hf\\_ben-xvi\\_mes\\_20120124\\_46th-world-communications-day.html](https://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/pl/messages/communications/documents/hf_ben-xvi_mes_20120124_46th-world-communications-day.html) (dostęp 10.12.2015 r.).

<sup>17</sup> Jan Paweł II, *Internet – nowe forum głoszenia Ewangelii. Orędzie na XXXVI Światowy Dzień Środków Społecznego Przekazu*, w: M. Lis (red.) *Orędzia papieskie na światowe Dni Komunikacji Społecznej*

obserwujących profil papieski pomnożona przez liczbę postów sprawia, że w badanym okresie „cyfrowa twarz Jezusa” ukazała się pierwotnie na monitorach ponad 10 milionów razy. Do tego można dodać tych, którzy otrzymali ją w sposób wtórny czyli za pośrednictwem użycia funkcjonalności oznaczenia postu jako ulubiony lub podania go dalej.

Dodatkowym argumentem, wskazującym na niewielkie zagrożenie ze strony negatywnych komentarzy jest możliwość zablokowania szczególnie napastliwych użytkowników. Narzędzia tego należy jednak używać z umiarem i rozsądnym. Jest to niezbędne w celu zachowania wiarygodności profilu i uniknięcia oskarżeń o nadmierną cenzurę.

Trolling w perspektywie oficjalnych kont instytucji kościelnych w mediach społecznościowych niesie ze sobą niebezpieczeństwo niespotykane w pozateologicznych dyskusjach internetowych. Otóż komentarze zawierające niedorzeczne lub przypadkowe pytania czy też odpowiedzi, mogą prowadzić do powstania herezji. Dlatego administratorzy oficjalnych kont instytucji kościelnych powinni wykazać się czujnością, aby informacje lub zafałszowane prawdy wiary podawane przez troli nie zostały odebrane jako oficjalne nauczanie Kościoła. Należy również zaapelować do duchownych i świeckich, wypowiadających się za pomocą oficjalnych kont instytucji kościelnych, o szczególną rozwagę. Istotne jest, aby nie byli autorami trollingu politycznego oraz aby również w dobrej wierze nie karmili innego rodzaju „troli internetowych”. Ponadto trzeba budować świadomość odróżnienia profilu instytucji od profilu osoby prywatnej. W profilu instytucji nie ma miejsca na komunikaty dozwolone w przekazie prywatnym.

### Podsumowanie

W związku z niewielką skalą trollingu i hejtingu w stosunku do wszystkich aktywności na @pontifex\_pl nie należy mieć wątpliwości, że ten kanał przekazu jest odpowiedni dla znacznej części odbiorców. Biorąc przykład z aktywności Papieża i popularności jego konta @pontifex\_pl, biskupi w szerszym stopniu powinni zaangażować się w ten model głoszenia Ewangelii. Ponadto, korzystając z popularności konta papieskiego na Twitterze, Stolica Apostolska powinna zareagować na popularność nieoficjalnych profili papieża na Facebooku. Obok istniejącego, a mało popularnego konta News.va<sup>18</sup> (wszystkie 6 wersji językowych posiada około miliona obserwujących) dobrze byłoby założyć oficjalny profil papieża. Są ku temu możliwości, gdyż treści publikowane na Twitterze a wzbogacone o zdjęcia z oficjalnego konta na Instagramie<sup>19</sup> byłyby świetnym uzupełnieniem papieskich mediów społecznościowych. Badania wskazują, że nie należy bać się hejtu, a trolling nie jest zjawiskiem niebezpiecznym. Papież Franciszek, w orędziu na 48 Dzień Środków Społecznego przekazu, przedstawia obraz „Kościoła poobijanego”, który jest lepszy od „Kościoła zamkniętego”<sup>20</sup>. Wypowiedź ta

1967-2002, Częstochowa 2002, s. 240-246.

<sup>18</sup> <https://www.facebook.com/news.va.en/?fref=ts> (dostęp 16.12.2015 r.).

<sup>19</sup> <https://www.instagram.com/newsva/> (dostęp 17.12.2015 r.).

<sup>20</sup> Franciszek, *Orędzie na 48 Dzień Środków Społecznego Przekazu, Przekaz w służbie kultury spotkania* Watykan 2014, za:

<https://w2.vatican.va/content/francesco/pl/messages/communications/documents/papa->

umieszczona jest w kontekście portali społecznościowych. „Obijanie” to hejt i trolling, które stanowią małą cenę za obecność Kościoła na cyfrowym kontynencie. Szukając odniesienia biblijnego do zjawiska agresji internetowej znajdujemy radę, jakiej udziela nam Chrystus w Ewangelii św. Mateusza: „Błogosławieni jesteście, gdy ludzie wam urągają i prześladują was, i gdy z mego powodu mówią kłamliwie wszystko złe na was. Cieszcie się i radujcie, albowiem wasza nagroda wielka jest w niebie. Tak bowiem prześladowali proroków, którzy byli przed wami” (Mt 5,11-12). ■

## BIBLIOGRAFIA

- Benedykt XVI, *Orędzie na 46 Dzień Środków Społecznego Przekazu, Milczenie i słowo drogą ewangelizacji*, [https://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/pl/messages/communications/documents/hf\\_ben-xvi\\_mes\\_20120124\\_46th-world-communications-day.html](https://w2.vatican.va/content/benedict-xvi/pl/messages/communications/documents/hf_ben-xvi_mes_20120124_46th-world-communications-day.html) (dostęp 10.12.2015 r.).
- Franciszek, *Orędzie na 48 Dzień Środków Społecznego Przekazu, Przekaz w służbie kultury spotkania* Watykan 2014, za: [https://w2.vatican.va/content/francesco/pl/messages/communications/documents/papa-francesco\\_20140124\\_messaggio-comunicazioni-sociali.html](https://w2.vatican.va/content/francesco/pl/messages/communications/documents/papa-francesco_20140124_messaggio-comunicazioni-sociali.html) (dostęp 17.12.2015 r.).
- Gajewski K., *No comment. Z poetyki komentarza elektronicznego*, „Zagadnienia Rodzajów Literackich” 2013 z. 2, s. 123. [https://twitter.com/Pontifex\\_pl/status/641151519601983491](https://twitter.com/Pontifex_pl/status/641151519601983491) (dostęp 14.12.2015 r.). <https://www.facebook.com/news.va.en/?fref=ts> (dostęp 16.12.2015 r.). <https://www.instagram.com/newsva/> (dostęp 17.12.2015 r.).
- Jachyra D., *Trollowanie - antyspołeczne zachowania w internecie, sposoby wykrywania i obrony*, „Studia informatica” 2011, s. 255.
- Jan Paweł II, *Internet - nowe forum głoszenia Ewangelii. Orędzie na XXXVI Światowy Dzień Środków Społecznego Przekazu*, w: M. Lis (red.) *Orędzia papieskie na światowe Dni Komunikacji Społecznej 1967-2002*, Częstochowa 2002, s. 240-246.
- Jonak Ł., *Dlaczego boimy się jednego procenta? O braku agresji w internecie*, w: K. Kreutz (red.), *Internetowa kultura obrażania?*, Warszawa 2012, s. 43.
- Juza M., *Hejterstwo w komunikacji internetowej: charakterystyka zjawiska, przyczyny i sposoby przeciwdziałania*, „Profilaktyka społeczna i resocjalizacja” 2015, s. 29.
- Kreutz K., Kolenda P., *W jaki sposób badać kulturę wypowiedzi w internecie?*, w: K. Kreutz (red.), *Internetowa kultura obrażania?*, Warszawa 2012, s. 20.

---

[francesco\\_20140124\\_messaggio-comunicazioni-sociali.html](https://w2.vatican.va/content/francesco/pl/messages/communications/documents/papa-francesco_20140124_messaggio-comunicazioni-sociali.html) (dostęp 17.12.2015 r.).

## HEJTING I TROLLING W INTERNECIE

- Łobodziński 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, s. 5, za: [http://biurosej.gov.pl/teksty\\_pdf\\_03/r-219.pdf](http://biurosej.gov.pl/teksty_pdf_03/r-219.pdf), (dostęp 02.11.2015).
- Naruszewicz - Duchlińska A., *Intencjonalne językowe zakłócenia komunikacji internetowej (trolling, flaming, hejting)*, „Prace językoznawcze” 2014 z. 4, s. 90.
- Niepytalska-Osiecka A., *O fejku, lajku i hejcie w polszczyźnie internetowej*, „Język polski” 2014 z. 4, s. 346, za: <http://www.jezyk-polski.pl/niepytalska.pdf> (dostęp 02.11.2015).
- Wajs P., „*Ćwierkający papież*” - mikroblogi Benedykta XVI i Franciszka, w: K. Glombik, M. Kałczyńska (red.), *Kościół w Internecie - Internet w Kościele*, Opole 2015, s. 77-94.

### O AUTORZE:

**mgr lic. Piotr Wajs** - studia magisterskie na Wydziale Teologicznym U.O. (2000), studia podyplomowe z informatyki (2002), zarządzania oświatą (2005), przedsiębiorczości (2008) na U.O., Licencjat Rzymski (2013), obecnie doktorant na Wydziale Teologicznym U.O. oraz nauczyciel religii i informatyki w Zespole Szkół Ogólnokształcących nr 1 w Opolu. Autor publikacji: *Audiowizualne przedstawienia objawienia fatimskiego w mediach społecznościowych na przykładzie serwisu YouTube*, *Święty Jan Paweł II w mediach społecznościowych*, „*Ćwierkający papież*” - mikroblogi Benedykta XVI i Franciszka. Kontakt: [piotr.wajs@zhr.pl](mailto:piotr.wajs@zhr.pl)