



II Ogólnopolska Konferencja *Hejting i trolling w internecie* (26 września 2023 r.)

Klaudia Cymanow-Sosin

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

klaudia.cymanow_sosin@upjp2.edu.pl

ORCID: 0000-0003-3248-9499

26 września 2023 r. odbyła się w formie zdalnej II Ogólnopolska Konferencja *Hejting i trolling w internecie*, której organizatorami byli członkowie Sekcji Public Relations Polskiego Towarzystwa Komunikacji Społecznej. Patronat nad wydarzeniem objęły Związek Firm Public Relations, Polskie Stowarzyszenie Public Relations i Stowarzyszenie Agencji Public Relations, a patronat medialny – Platforma Medialna Anywhere.pl. Spotkanie otworzyła prof. Iwona Hofman, która z ramienia PTKS objęła je patronatem honorowym.

Tytuł konferencji jest wyrazem troski uczestników comiesięcznych spotkań w ramach Sekcji Public Relations PTKS o jakość komunikacji w przestrzeni społecznej, a zarazem reakcją na nasilającą się przemoc w sieci, potwierdzaną wynikami badań, jakie organizatorzy prezentowali jeszcze przed rozpoczęciem konferencji w mediach społecznościowych. Ustalenia te stanowiły dla badaczy inspirację do dalszych naukowych poszukiwań, a dla młodzieży akademickiej zachętę do udziału w wydarzeniu.

Organizatorzy zaprosili kilka ważnych ośrodków naukowych w Polsce do współtworzenia konferencji. W komitecie organizacyjnym i naukowym znaleźli się: prof. ucz. dr hab. Anna Adamus-Matuszyńska (UŚ), dr hab. Klaudia Cymanow-Sosin (UPJP2), dr hab. Monika Kaczmarek-Śliwińska (UW), ks. prof. ucz. dr hab. Józef Kloch (UKSW), prof. ucz. dr hab. Monika Przybysz (UKSW), dr Agnieszka Marzęda (UW), dr Karolina Ołtarzewska (UKSW), dr Łukasz Przybysz (UW), dr Ewelina Zakrzewska (UW) oraz mgr Karolina Podlewska (UKSW).

Organizatorzy wskazywali na liczne szanse związane z komunikacją zapośredniczoną, ale i dostrzegali niebezpieczeństwa korzystania przez dzieci i młodzież z internetu, w tym szereg zagrożeń związanych z przemocą słowną, na co wskazuje choćby *Raport z badań „Nastolatki 3.0”*, wydany we wrześniu 2021 r. przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową – Państwowy Instytut Badawczy. Według przedstawionych w nim danych prawie 30% badanych nastolatków doświadczyło przemocy w sieci w postaci wyzywania, a jako najczęstszy przejaw agresji wskazywano ośmieszanie i poniżanie.

Wśród przykładów negatywnych działań użytkowników internetu wymienia się agresję, przemoc słowną, *cyberstalking* czy *cyberbulling*. Organizatorzy postanowili więc poszukać odpowiedzi na pytania o to, jak odróżnić hejt i mowę nienawiści od krytyki; jak radzić sobie z odmiennymi opiniami innych użytkowników sieci; jakie są przyczyny przemocy w internecie? Ważny dokument, na który się powoływali, to raport *MŁODE GŁOWY. Otwarcie o zdrowiu psychicznym*, przygotowany przez Fundację UNAWEZA, którego twórcy badali hejt internetowy jako jedną z najczęstszych form przemocy doświadczanej współcześnie przez młodych ludzi. Jak wynika z przedstawionych w nim danych, ponad 60% uczniów w Polsce przyznało, że doświadczyło hejtu w ciągu ostatniego roku, a 50% w ciągu ostatniego miesiąca (przed przeprowadzeniem badania). Jak pisali organizatorzy konferencji w swoich mediach społecznościowych:

„Odpowiadając na pytanie: »Od kogo doświadczyłeś/aś hejtu?« młodzi ludzie najczęściej wskazywali osoby, których nie znają i których nigdy nie widziały (62%) oraz kolegów i koleżanki z klasy (42%). Internetowy hejt może przyczyniać się do obniżenia poczucia własnej wartości wśród młodych ludzi, podejmowania przez nich zachowań ryzykownych i autodestrukcyjnych, a także zwiększać ryzyko depresji.” (<https://www.facebook.com/konferencja.hejting.i.trolling> – wpis z 25 lipca 2023 r.);

„Dlaczego hejt tak często wiąże się z anonimowością? Psycholożka Joanna Flis tłumaczy to m.in. efektem kabiny pilota: »gdy jesteśmy w kabinie samolotu to łatwiej jest nam ostrzelać jakąś przestrzeń, a kiedy jesteśmy w piechocie i musimy komuś strzelić prosto w serce – wtedy jest to bardzo trudne, bo widzimy człowieka«. Jakie są przyczyny hejtu? Gdzie zaczyna się mowa nienawiści, a kończy dopuszczalna krytyka? Czy są to tylko indywidualne działania użytkowników sieci, czy może zorganizowany przemysł nienawiści?” (<https://www.facebook.com/konferencja.hejting.i.trolling> – wpis z 28 lipca 2023 r.).

Tak sformułowane pytania stały się podstawą naukowego namysłu w trakcie konferencji. Nie zabrakło także debaty nad ochroną osób pokrzywdzonych. Jak stwierdzali organizatorzy:

„Osoby publiczne, które decydują się na ujawnienie tożsamości hejtera, kierują się chęcią powstrzymania sprawcy. Celem jest napiętnowanie jego hejterskiej działalności, ale także uświadomienie użytkownikom mediów społecznościowych, że w Internecie nikt nie jest anonimowy i nie uniknie konsekwencji swoich działań. Bardzo często skutkuje to jednak falą krytyki, która zwraca się zarówno w stronę hejtera, ale także... pokrzywdzonego.” (<https://www.facebook.com/konferencja.hejting.i.trolling> – wpis z 8 sierpnia 2023 r.).

Mocną stroną konferencji – obok samych referatów – stały się dyskusje w trakcie poszczególnych paneli, a także debata dziennikarzy dotycząca obecności hejtu w przestrzeni publicznej. Wzięli w niej udział red. Beata Lubecka, na co dzień prowadząca audycję *Popołudniowy Gość Radia ZET*, red. dr Marcin Zaborski, dziennikarz TVN24, prowadzący programy *Jeden na jeden* oraz *Tak jest*, a także – co miało ścisły związek z tematem mowy nienawistnej w przestrzeni publicznej – red. Michał Górski, dziennikarz *CyberDefence24.pl*, polskiego portalu internetowego poruszającego problematykę cyberbezpieczeństwa, cyfryzacji i technologii, który równocześnie prowadził spotkanie. W jego trakcie zastanawiano się nad tym, czym charakteryzuje się hejt; w jaki sposób walczyć z internetowymi botami; czy walka z anonimowymi kontami siejącymi mowę nienawiści w sieci ma sens?

W części naukowej konferencji i sesji plenarnej wystąpili prof. Jacek Warchała, polonista z Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, który zaprezentował referat zatytułowany *Trzeba to jakoś wyrazić, czyli o językowych aspektach hejtu*, oraz prof. Anna Adamus-Matuszyńska, zajmująca się zagadnieniami socjologicznymi i *public relations*, reprezentująca Uniwersytet

Ekonomiczny w Katowicach, która odpowiadała na pytanie: *Czy hejt jest nową formą komunikowania publicznego? O tym jak mowa nienawiści powstaje, rozwija się i trwa w mediach społecznościowych.*

W pierwszym panelu konferencji w części południowej, który poprowadziła dr hab. Monika Kaczmarek-Śliwińska, wystąpili naukowcy związani z Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Uniwersytetem SWPS oraz Uniwersytetem Warszawskim. Referat *Konstruktynwa krytyka, mowa nienawiści czy przemoc słowna? Świadomość zjawiska hejtu w sieci w internetowej społeczności* zaprezentowały dr hab. Monika Przybysz, prof. UKSW, oraz dr Karolina Ołtarzewska z tej samej uczelni. Uczestnicy mogli zapoznać się z wynikami ankiety przeprowadzonej wśród użytkowników sieci i z diagnozą, jaka została sformułowana na podstawie jej wyników. W dalszej części ks. dr hab. Józef Kloch, prof. UKSW, podzielił się ze zgromadzonymi wynikami badań nad sztuczną inteligencją jako zjawiskiem, któremu przygląda się od wielu lat, bo już od czasu swojej dysertacji doktorskiej. Tym razem przedstawił referat zatytułowany *Przeciwdziałanie hejtingowi i trollingowi w mediach społecznościowych – perspektywa zastosowań sztucznej inteligencji*. Dr Katarzyna Bąkiewicz poruszyła kwestię *trollingu* (*Trolle jako kreatorzy dezinformacji. Analiza zjawiska*), a całość tej części spotkania zamknął referat dr hab. M. Kaczmarek-Śliwińskiej (*Komunikacja destrukcyjna w odniesieniu do zawodu zaufania publicznego: nauczyciel w ogniu hejtu*), w którym odniosła się do powszechnego zjawiska przemocy słownej w środowisku szkolnym.

Dr hab. Klaudia Cymanow-Sosin poprowadziła drugi panel konferencyjny, w którym udział wzięli badacze reprezentujący Uniwersytet Dolnośląski DSW we Wrocławiu, Uniwersytet Papieński Jana Pawła II w Krakowie, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu i Europejską Uczelnię w Warszawie. Dr hab. Beata Sierocka, prof. DSW, zajęła się filozoficznym aspektem porozumiewania się w referacie zatytułowanym *Agresja komunikacyjna a destrukcja racjonalności dyskursywnej*. Po niej głos zabrała dr hab. K. Cymanow-Sosin, która poruszyła kwestię etyki komunikowania, uwypuklając różnice między tymi podmiotami komunikacji, których intencją jest porozumienie, a „wrogami”, którzy dążą do poróżnienia się i „okopują” na swoich stanowiskach (*Wrogowie czy przeciwnicy – od mowy nienawiści do retoryki empatii*). Po niej głos zabrała dr hab. Magdalena Kamińska, dzieląc się swoimi doświadczeniami i obserwacjami w referacie *Jak zostać hejterem: próba autoetnografii*. Kolejne wystąpienie, zatytułowane *Deindywidualizacja w Sieci. W jaki sposób poczucie pozornej anonimowości sprzyja zachowaniom antyspołecznym? Analiza na przykładzie wybranych portali plotkarskich*, zaprezentowała dr Anna Gębalska-Berekets, a cały panel zakończył referat mgr Anity Brzyszczy pt. *Copypasty jako inne oblicze trollingu*. Zarówno po pierwszym, jak i drugim panelu organizatorzy przewidzieli czas na dyskusję.

Panel popołudniowy poprowadził ks. dr hab. Józef Kloch, prof. UKSW. Jako pierwsze zaprezentowały się dr Emilia Zakrzewska i mgr Dagmara Tarka, które scharakteryzowały *Zjawisko hejtu wśród polskich influencerów i influencererek. Rodzaje i strategie radzenia sobie ze zjawiskiem*. Dr Agnieszka Marzęda opisała *Doskonalenie wysokiej jakości praktyki dziennikarskiej na podstawie Google News Initiative*. Dr Łukasz Przybysz przyjrzał się zjawisku *trollingu* w kontekście działań marketingowych i szukał odpowiedzi na pytanie: *Troll marketing: strategia komunikacyjna warta ryzyka czy naruszenie zasad etyki komunikowania?* Mgr inż. Ewa Miłoszewska-Podrażka odwołała się do istotnej w komunikacji teorii spirali milczenia i wygłosiła referat pt. *Hejt jako efekt spirali milczenia na przykładzie transmisji sprzedażowych prowadzonych na Facebooku*. Dr Tomasz Płonkowski przedstawił wystąpienie zatytułowane *Wtórna wiktymizacja. Wybrane reakcje w mediach społecznościowych na zbrodnię w Poznaniu*. Po wszystkich referatach w tej części konferencji odbyła się dyskusja na temat wagi zjawiska *hejtingu* i *trollingu* nie tylko w przestrzeni komunikacji społecznej, ale także w obszarze dziennikarstwa.

W ostatnim panelu wystąpili prelegenci związani naukowo z Uniwersytetem Warszawskim, Wyższą Szkołą Umiejętności Społecznych im. prof. Michała Iwaszkiewicza w Poznaniu, Politechniką Warszawską oraz Uniwersytetem Jagiellońskim. Panel ten prowadziła dr Karolina Ołtarzewska, która zabierała głos także we wcześniejszych częściach konferencji, dzieląc się swoimi interesującymi obserwacjami na temat zjawiska *hejtingu* i upominając się o przestrzeganie standardów komunikacji w mediach i życiu społecznym. Tę część spotkania zapoczątkował referat mgr Marty Rolirad, odpowiadający na pytanie: *Czym jest hejt i jakie są jego konsekwencje prawne?* Tuż po niej mgr Rafał Andrzej Bieryło podjął się poszukiwania przyczyn *hejtingu* i *trollingu* w referacie *Anony, spita czy walita – o źródłach polskiego trollingu i kultury internetowej w formach typu imageboard*. Dr Iwona Grodz powróciła w swoich badaniach do starożytnych podstaw i reguł komunikacyjnych, które zastosowała do oceny współczesnej przestrzeni nowych mediów i zaprezentowała w wystąpieniu pt. *Retoryka i sztuka argumentacji, czyli kultura języka w przestrzeni medialnej*. Po niej mgr Piotr Szrajber zajął się tematyką z pogranicza mediów i psychologii w referacie zatytułowanym *Hejting w wystąpieniach publicznych w mediach społecznościowych a jego oddziaływanie na zachowania społeczne, poprzez użycie komunikatów zawierających odniesienia do archetypów*. Całość zakończyło wystąpienie lic. Olgi Makeevy, podejmującej trudny temat przemocy w sieci: *Nowe formy cyberbullyingu w mediach społecznościowych (na przykładzie „grup śmierci”)*.

Licznie zgromadzeni badacze wskazywali na potrzebę troski o jakość komunikacji we współczesnej przestrzeni medialnej, ze szczególnym uwzględnieniem nowych mediów. Zaprezentowane referaty dotyczyły zjawiska agresji i przemocy słownej, właściwego rozumienia mowy nienawiści w nowych mediach, a także takich zagrożeń jak *cyberstalking* i *cyberbulling*. Przykłady krzywdzących działań użytkowników sieci, które prowadzić mogą do negatywnych konsekwencji, w tym braku dialogu, niemożności prowadzenia poprawnej debaty, wyrządzenia krzywdy oraz destrukcji więzi społecznych, zostały przez badaczy z różnych obszarów zdiagnozowane i przeanalizowane w kontekście medioznawczym, komunikologicznym, filozoficznym, psychologicznym i prawnym.

Wniosek, jaki płynie z tej cennej wymiany poglądów i wyników badań, to przekonanie, że ostatecznym celem działań przemocowych w sieci, stosowania hejtu i mowy nienawistnej jest wyrządzenie krzywdy drugiej osobie lub społeczności, sprawienie przykrości innym użytkownikom *social mediów*, ośmieszenie lub prowokowanie do kontynuowania i rozpowszechniania wypowiedzi obraźliwych, a także niszczenie wizerunku medialnego i dobrego imienia drugiego człowieka, czyli naruszanie jego godności i dóbr osobistych. W skrajnych przypadkach może to prowadzić do stanu braku równowagi psychicznej i zaburzeń, w tym depresji i zachowań destrukcyjnych z próbami samobójczymi i samobójstwami włącznie. W sferze marketingu celem może być także wprowadzanie w błąd użytkowników sieci i nakłanianie ich do decyzji zakupowych poprzez stosowanie perswazji i manipulacji słowem i obrazem.

Badacze zastanawiali się także, czy za tego rodzaju działania odpowiadają indywidualni użytkownicy sieci, czy też są one elementem przemysłu nienawiści, w którym uczestniczą zorganizowane podmioty społeczne, polityczne i gospodarcze. Podejmując temat sposobu działania sztucznej inteligencji w przypadku mowy nienawiści i pokrewnych zjawisk w sieci, stwierdzano, że jesteśmy wciąż w fazie spekulacji, jeśli chodzi o rzeczywisty wpływ algorytmów na ludzkie zachowania. Jakie skutki społeczne i psychologiczne ma mowa nienawiści i jak przeciwdziałać temu zmasowanemu atakowi na dialog i więzi społeczne – to pytanie nurtowało przede wszystkim humanistów biorących udział w konferencji. Badacze doszli do wniosku, że rolą uniwersytetu i naukowców zajmujących się nowymi mediami jest śledzenie rozwoju tych zjawisk, bronienie granicy między krytyką a hejtem, edukowanie w zakresie odróżniania hejtu i mowy

nienawiści od konstruktywnej krytyki, uświadamianie, czym jest uprawniona krytyka w przeciwieństwie do hejtu, etykietowania, stygmatyzowania czy zamykania się na jakikolwiek dialog.

Konferencja była czasem dyskusji, w ramach których starano się odpowiedzieć na postawione pytania o *hejting* i *trolling*. W ich trakcie pojawiły się także nowe pytania dotyczące przemocy internetowej, z którymi – być może – przyjdzie się zmierzyć podczas kolejnych tego typu spotkań o nowych mediach i towarzyszących im zjawiskach. Organizatorzy i uczestnicy wydarzenia, czyli badacze zainteresowani tematyką jakości i funkcjonalności komunikowania w nowych mediach, podkreślali, że podstawą troski o język jest przekazywanie wiedzy i budowanie kompetencji w zakresie porozumiewania się, a więc powrót do formalnej i nieformalnej edukacji medialnej.

Organizatorzy wyrażają nadzieję, że interesujące referaty zostaną opublikowane w formie tekstów naukowych w czasopismach medioznawczych, a zapoznanie się z nimi pozwoli środowisku badaczy mediów i komunikacji na poszerzenie wiedzy na temat negatywnych zjawisk *hejtingu* i *trollingu*.