

Urszula Doliwa

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6946-7555>

Hejt jako jeden z głównych problemów, z jakimi borykają się twórcy internetowych mediów obywatelskich Warmii i Mazur

Hate speech as one of the main problems of the creators of online citizen media in Warmia and Mazury

Abstract

The article presents the results of a study conducted as part of a research project of the Center for Monitoring Internet Citizen Journalism of Warmia and Mazury carried out at the Institute of Journalism and Social Communication of the University of Warmia and Mazury in Olsztyn. The basis of the research were interviews conducted according to a pre-structured plan with 43 representatives of the citizen media of Warmia and Mazury, conducted from June 2021 to March 2023. The research shows that the main issues for citizen media creators are not, as one might expect, financial or organizational problems, but rather problems with hate speech and comments that exceed the boundaries of cultural public discourse. Hate speech is perceived by the creators of citizen media as an inherent feature of Internet communication, which may have a negative impact on the psyche of the creators of online citizen media. They choose various strategies to deal with hate speech, which include: accepting hate as an inherent feature of online communication, not attaching excessive importance to this type of message and focusing on positive messages, ignoring this type of content, blocking some comments, avoiding topics that may cause controversy and engaging in a calm discussion with haters.

Keywords

hate speech, community media, civic media, citizen media, Warmia and Mazury

Abstrakt

W artykule przedstawiono rezultaty badania przeprowadzonego w ramach projektu Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego na Warmii i Mazurach realizowanego w Instytucie Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Podstawę badania stanowiły wywiady prowadzone według wstępnie ustrukturyzowanego planu z 43 przedstawicielami mediów obywatelskich Warmii i Mazur prowadzone od czerwca 2021 roku do marca 2023 roku. Z przeprowadzonych badań wynika, że do najważniejszych problemów twórców mediów obywatelskich nie należą problemy finansowe czy organizacyjne, a właśnie problemy z hejtem, mową nienawiści, komentarzami, które przekraczają granice kulturalnego dyskursu publicznego. Tzw. „hejt” twórcy mediów obywatelskich postrzegają jako immanentną cechę komunikacji internetowej. Przysługują jednak, że może ona wpływać negatywnie na psychikę twórców internetowych mediów obywatelskich. Obierają oni różne strategie radzenia sobie z tym zjawiskiem, do których można zaliczyć między innymi: akceptację hejtu jako immanentnej cechy komunikacji internetowej, nieprzykładanie nadmiernej wagi do tego rodzaju przekazów i skupianie się na przekazach pozytywnych, ignorowanie nienawistnych treści, blokowanie niektórych komentarzy, unikanie tematów, które mogą wywołać kontrowersje oraz podejmowanie spokojnej dyskusji z hejterami.

Słowa kluczowe

mowa nienawiści, hejt, media obywatelskie, Warmia i Mazury

Publikacja dofinansowana ze środków budżetu państwa w ramach programu Ministra Edukacji i Nauki pod nazwą „Nauka dla Społeczeństwa” nr projektu Nds/546812/2022/2022, kwota dofinansowania 296 815,00 zł.

Wstęp

Media obywatelskie mają bardzo istotny wkład w procesy rozwojowe i odgrywają ważną rolę w demokratyzacji¹. Podejmują tematy, którymi media głównego nurtu nie chcą się zajmować. Dają głos tym, którzy często tego głosu w przestrzeni publicznej są pozbawieni². Jednocześnie, ze względu na ograniczony krąg odbiorców, model działania oparty na pracy wolontaryjnej i niewielkim budżecie, efemeryczny charakter prowadzonej działalności oraz problemy z definiowaniem tego sektora mediów, często niewiele o nich wiemy. Celem tego artykułu jest więc przyjrzenie się działalności twórców mediów obywatelskich Warmii i Mazur i przedstawienie ich doświadczeń związanym ze zjawiskiem hejtu w przestrzeni internetowej.

W artykule przedstawiono rezultaty badania przeprowadzonego w ramach projektu badawczego Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego na Warmii i Mazurach realizowanego w Instytucie Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej UWM w Olsztynie. W ramach projektu tworzony jest nie tylko Katalog internetowych mediów obywatelskich Warmii i Mazur (dostępny na stronie <https://cmidzo.uwm.edu.pl>), ale także prowadzone są badania tego sektora mediów, ukierunkowane na dokumentowanie działalności twórców mediów obywatelskich i rozpoznawanie potrzeb środowiska.

Podanie jednej definicji mediów obywatelskich jest zadaniem niezwykle trudnym. Nieostrość tego terminu związana jest z ich rizomatyczną strukturą i stanowi w zasadzie immanentną cechę definicyjną tego rodzaju projektów medialnych³. Tym, co jednak spaja ten sektor, jest ogromny entuzjazm twórców mediów obywatelskich, którzy z pobudek pozafinansowych próbują coś ważnego przekazać odbiorcom.

Projektując badania, postanowiliśmy stworzyć ramy definicyjne badanych projektów, które będą miały raczej inkluzywny niż wykluczający charakter, a zarazem uwzględniają najważniejsze cechy tego sektora mediów. Do internetowych mediów obywatelskich Warmii i Mazur zostały zaliczone te funkcjonujące jedynie w przestrzeni internetowej projekty medialne, które:

- nie są tworzone przez komercyjne firmy i rządowe instytucje,
- ich głównym celem działania nie jest zysk,
- są tworzone przez osoby pochodzące z/mieszkające na Warmii i Mazurach lub takie, których centrum interesów życiowych znajduje się w tym regionie,
- nie są obraźliwe, wyszydzające lub krzywdzące dla innych osób i nie stosują mowy nienawiści.

¹ S. Milan, *Four steps to community media as a development tool*, „Development in Practice” 2009 z. 19 (4-5), s. 598.

² U. Doliwa, *Radio społeczne – trzeci obok publicznego i komercyjnego sektor radiowy*, Olsztyn 2016.

³ O. Bailey, B. Cammaert, N. Carpentier, *Media alternatywne*, Kraków 2012, s. 35.

To ostatnie założenie zostało przyjęte z uwagi na fakt, że jednym z celów projektu jest promocja mediów obywatelskich, a uznaliśmy, że tego rodzaju przekazy na taką promocję nie zasługują.

Zjawisko mowy nienawiści i hejtu w przestrzeni internetowej

Zgodnie z artykułem 19 Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka z 1948 roku „każda jednostka ma prawo do wolności poglądów i wypowiedzi; prawo to obejmuje nieskrępowaną wolność posiadania poglądów oraz poszukiwania, otrzymywania i przekazywania informacji oraz idei, wszelkimi środkami i bez względu na granice”. Jednocześnie warto podkreślić, że taka wolność jest ograniczona prawami innych, które nie powinny być naruszane⁴.

Przykładem takiego naruszenia jest na przykład stosowanie tzw. „mowy nienawiści”. Termin ten pochodzi od angielskiego „hate speech”. Lech Nijakowski wskazuje na sześć wyznaczników mowy nienawiści:

1. nadmierne uogólnianie negatywnej cechy – negatywne stereotypy grup obcych;
2. przypisywanie szczególnie negatywnych cech – przypisywanie osobom lub grupom szczególnie negatywnych cech lub uczynków;
3. uwłaczająca leksyka, dehumanizacja – analogie, metafory;
4. lekceważenie, podważanie rytuałów poważania – protekcyjalne traktowanie, okazywanie wyższości, niedopuszczanie do głosu;
5. katalogi i zestawienia – katalogi demaskujące „Żydów”;
6. przedmiot nienawiści – mowę nienawiści wyróżnia przedmiot krytyki, zbiorowości, do których przynależność ma charakter przypisany (płeć, kolor skóry, orientacja seksualna, narodowość, etniczność, kalectwo, język ojczysty itd.)⁵.

Używanie mowy nienawiści jest prawnie zakazane, także w Polsce. Zgodnie z art. 257 Kodeksu karnego: „Kto publicznie znieważa grupę ludności albo poszczególną osobę z powodu jej przynależności narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości lub z takich powodów narusza nietykalność cielesną innej osoby, podlega karze pozbawienia wolności do lat trzech” (Ustawa z 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny. Dz. U. 1997 nr 88 poz. 553).

Choć często zjawisko mowy nienawiści jest utożsamiane z hejtem, nie brakuje również badaczy, którzy zwracają uwagę, że nie wszystkie agresywne wypowiedzi

⁴ M. Drożdż, *Język nienawiści w dyskursie medialnym*, „Acta Universitatis Lodzianensis Folia Litteraria Polonica” 2016 z. 1 (31), s. 30.

⁵ L.M. Nijakowski, *Mowa nienawiści w świetle teorii dyskursu*, w: A. Horolets (red.), *Analiza dyskursu w socjologii i dla socjologii*, Toruń 2008, s. 113–133.

w sieci można określić jako mowę nienawiści. Ich zdaniem szerszym pojęciem jest tzw. hejtowanie (od ang. hate – nienawidzić, wrogość). Termin ten stosuje się przede wszystkim do takich wypowiedzi, które są agresywne, przekraczają granice kultury wypowiedzi⁶.

Jak wynika z badań zaprezentowanych w publikacji „Mowa nienawiści, mowa pogardy. Raport z badania przemocy werbalnej wobec grup mniejszościowych” w 2016 roku najczęstszym obiektem mowy nienawiści w Polsce byli uchodźcy i geje. Badani deklarowali stosunkowo częsty kontakt z mową nienawiści skierowaną przeciw wyznawcom islamu, Romom i osobom czarnoskórym. Z mową nienawiści Polacy stykają się głównie w internecie (szczególnie młodzież), w telewizji (głównie dorośli) oraz w codziennych rozmowach i na ulicy⁷.

Hejt online staje się zaś codziennością, któremu często towarzyszy poczucie bezsilności. Dużą rolę w procesie przeciwdziałania takim negatywnym zachowaniom powinny odgrywać platformy internetowe⁸. Zwiększanie odpowiedzialności platform internetowych za treści, popiera między innymi największa organizacja zrzeszająca radiowych i telewizyjnych nadawców publicznych i prywatnych Europejska Unia Nadawców, która zwraca uwagę, że bez odpowiedzialności za treści, które są tam umieszczane, zagrożone są europejskie wartości oraz demokracja⁹. Dużo nadziei pokłada się również w działaniach na rzecz edukacji medialnej obywateli¹⁰.

Metodologia badania

Wyniki badań przedstawione w tym artykule są częścią większego projektu badawczego, którego celem było scharakteryzowanie różnorodnych obywatelskich inicjatyw medialnych na Warmii i Mazurach, funkcjonujących w przestrzeni internetowej. Do badania zakwalifikowano 43 projekty.

⁶ J. Włodarczyk, *Mowa nienawiści w internecie w doświadczeniu polskiej młodzieży*. Dziecko krzywdzone, „Teoria, badania, praktyka” 2014 z. 13(2), s. 122-158.

⁷ M. Winiewski, K. Hansen, M. Bilewicz, W. Soral, A. Świdorska, D. Bulska, *Mowa nienawiści, mowa pogardy* (brak daty publikacji), <https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Raport%20Mowa%20Nienawi%20i%20Pogardy%202017.pdf> (dostęp 20.10.2023 r.).

⁸ S. Benesch, *Proposals for Improved Regulation of Harmful Content Online* (May 18, 2020). Reducing Online Hate Speech: Recommendations for Social Media Companies and Internet Intermediaries, 247-306 (Yuval Shany ed., Israel Democracy Institute 2020). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3686826>

⁹ Ch. Dziadul, *EBU: Make Google, Amazon and Facebook more transparent and accountable* z 28.02.2020 r., broadbandtvnews.com/2020/02/28/ebu-make-google-amazon-and-facebook-more-transparent-and-accountable (dostęp 28.10.2023 r.).

¹⁰ M. Wędzińska, *Hejt i mowa nienawiści jako nieprawidłowości komunikacji w sieci*, „Rocznik Towarzystwa Naukowego Płockiego” 2022 z. 14, s. 403-432.

Punktem wyjścia do stworzenia listy internetowych mediów obywatelskich była analiza wyników kwerendy przeprowadzonej przy wsparciu Bibliografii Warmii i Mazur. Identyfikacja internetowych mediów obywatelskich Warmii i Mazur odbywała się też na podstawie:

- wcześniej prowadzonych przez członków zespołu badań w zakresie mediów obywatelskich,
- kontaktów pozyskanych w trakcie pracy w lokalnych mediach niektórych pracowników zespołu badawczego,
- kwerendy internetowej prowadzonej przez uczestników projektu,
- informacji o inicjatywach medialnych przekazywanych przez katalogowanych przedstawicieli mediów obywatelskich, którzy wskazywali na działalność innych twórców tego typu,
- osobistych zgłoszeń poprzez formularz dostępny na stronie projektu, bądź bezpośredni kontakt z zespołem projektowym – informacja na temat tej inicjatywy była rozpowszechniana za pośrednictwem mediów lokalnych, mediów społecznościowych i stron internetowych Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, „Wiadomości Uniwersyteckich”, Radia UWM FM, które jest koncesjonowaną rozgłośnią nadającą w Olsztynie, a także przez samych twórców mediów obywatelskich, głównie w ich mediach społecznościowych.

Ważnym elementem badania było diagnozowanie problemów z jakimi muszą się zmierzyć media obywatelskie Warmii i Mazur. Z przeprowadzonych badań wynika, że, wbrew pozorom nie są to problemy finansowe czy organizacyjne, a właśnie problemy z hejtem, mową nienawiści, komentarzami, które przekraczają granice kulturalnego dyskursu publicznego.

W zestawie znalazły się media o tematyce historycznej, kulturalnej, społeczno-politycznej, lifestylowej, naukowo-technologicznej oraz inicjatywy wielotematyczne. Jako formę udostępniania treści twórcy wskazywali blogi, profile i grupy Facebookowe, Instagramowe, TikToki, kanały na YouTube, strony internetowe, podcasty i newslettery,

Podstawę badań stanowiły wstępnie ustrukturyzowane wywiady pogłębione. Przedstawiciele poszczególnych mediów obywatelskich byli zapraszani do studia radiowego na Wydziale Humanistycznym UWM. Zrealizowano też jedno nagranie wyjazdowe w Elblągu w siedzibie Elbląskiego Stowarzyszenia Wspierania Inicjatyw

Pozarządowych. Wywiady były nagrywane i trwały od pół godziny do dwóch godzin, były one transkrybowane. Prowadzone je od czerwca 2021 do marca 2023 roku.

Zespół badawczy, poza autorką tego artykułu, tworzyli: dr hab. prof. UWM Joanna Szydłowska, dr hab. Maria Rólkowska, dr Dominika Myślak, dr Martyna Siudak, dr Magdalena Szydłowska, dr Marta Więckiewicz-Archacka, dr Magdalena Żmijkowska, dr Szymon Żyliński oraz dr inż. Adam Błaszczok.

Ważnym elementem tego badania było diagnozowanie problemów z jakimi muszą się zmierzyć media obywatelskie Warmii i Mazur. Z przeprowadzonych badań wynika, że, wbrew pozorom nie są to problemy finansowe czy organizacyjne, a właśnie problemy z hejtem, mową nienawiści, komentarzami, które przekraczają granice kulturalnego dyskursu publicznego. Jest to jeden z najbardziej zaskakujących wyników badań uzyskanych przez Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, dlatego postanowiono ten artykuł poświęcić temu zagadnieniu.

W wyniku transkrypcji wywiadów powstało ponad 700 stron znormalizowanego maszynopisu, który stanowił podstawę badania. Poddano go lekturze swobodnej, podczas której wykopiowywano fragmenty wywiadów, które dotyczyły omawianego zagadnienia i umieszczano je w osobnym pliku. Tak wyselekcjonowany materiał poddano dalszej systematyzacji, w wyniku której wyodrębniono trzy główne obszary tematyczne, wokół których toczyła się dyskusja: występowanie hejtu w przestrzeni internetowej, osobiste doświadczenia związane z hejtem, którego doświadczyli twórcy mediów obywatelskich i strategie postępowania z przypadkami hejtu w internecie.

Warto podkreślić, że w prowadzonych przez nas wywiadach nie zaplanowano pytań dotyczących bezpośrednio mowy nienawiści czy hejtu¹¹. Kwestie te, mimo wszystko, w sposób niesprowokowany pojawiły się w wypowiedziach twórców mediów obywatelskich z Warmii i Mazur, najczęściej podczas omawiania problemów z jakimi muszą się oni borykać podczas ich prowadzenia, relacji z odbiorcami, zasad etycznych, którymi się kierują, czy też rad dla innych twórców mediów obywatelskich.

Biorąc pod uwagę fakt, że nie była to kwestia bezpośrednio poruszana przez prowadzących wywiady, częstotliwość pojawienia się tego tematu hejtu i mowy nienawiści wydaje się być duża – wystąpił on w ponad połowie przeprowadzonych rozmów (23 z 43). W porównaniu z częstotliwością poruszania innych tematów, ten wydaje się mieć charakter pierwszoplanowy.

¹¹ Kwestionariusz wywiadu można znaleźć w książce: *Internetowe media obywatelskie Warmii i Mazur*, U. Doliwa, J. Szydłowska, M. Rólkowska (red.), Olsztyn 2024 (w przygotowaniu).

Twórcy internetowych mediów obywatelskich na temat występowania hejtu w przestrzeni internetowej

Pierwszym kontekstem, w jakim ten temat był poruszany, był kontekst specyfiki komunikacji internetowej, w której należy uwzględnić zjawisko hejtu. Dorota i Jarosław Kowalscy, autorzy bloga Szalone walizki zwracają na przykład uwagę, że:

W sieci ma się natychmiastowy odbiór, czy artykuł się podobał, czy zdjęcia się podobały, czy film się podobał, czy był do bani. I to jest i dobre, i niedobre. Z jednej strony jak są pozytywne, to jest bardzo budujące i dostaje się wiatru w żagle, ale jak przychodzą hejterzy, to potrafią podcinać (Szalone walizki).

Emocje negatywne, zdaniem naszych rozmówców, częściej też motywują do zostawiania komentarzy niż te pozytywne. Te negatywne często zaś przekraczają granice dopuszczalnej krytyki.

W internecie jest to łatwiejsze i chętniej ludzie wypowiadają się negatywnie niż pozytywnie (...). Czasami emocje negatywne są tymi silniejszymi. Ktoś ma swoją wizję, nie zgadza się i musi to uzewnętrznić, czasami nawet nie w związku z tekstem, który czyta albo nie czyta, bo czyta tylko nagłówek, ale chce się wypowiedzieć i to dla niego również jest przestrzenią do wypowiedzi, to trzeba w jakiś sposób zaakceptować (Profesorskie Gadanie).

Często się zdarza, że ten hejt płynie, zwłaszcza w sieci, w mediach społecznościowych, zewsząd (jadenarowerze.pl).

Komentarze bywają różne, ale wiadomo, że w nowych mediach komentarz ma taką skłonność do przekształcania się w hejt (Mazurski Łącznik).

No i też wywołujemy dyskusję naszą treścią, która może wpłynąć na przykład na jedną z osób, które tam, w cudzysłowie oczywiście „dyskutują”, bo raczej się przekrzykują, w sposób bardzo negatywny i może u niej wywołać jakieś konsekwencje. Więc to jest tworzenie treści tylko po to, żeby wywołać szeroką dyskusję, w której ludzie będą się obrażać, a wtedy inni przyjdą, żeby znowu się obrażać. Z jednej strony tworzone jest to po to, żeby napędzić sobie słupki, ale nikt nie myśli o tym, że tam są też ludzie i ci ludzie mogą poczuć się źle. Mogą, niestety, ale różne przypadki były osób, które zostały zhejtowane w internecie (Robimy podróże).

To medium, Facebook, zresztą jak Pani na pewno sama też wie, czasami idzie w złym kierunku, czasami naprawdę są... No nie wiem już powiedzmy o tym hejtowaniu, tak? (Archipelagi Kultury Warmii i Mazur).

Nasi rozmówcy wskazują też na nieskuteczność działań podejmowanych na rzecz walki z mową nienawiści i hejtem.

Według mnie po prostu są różne kampanie walki z hejtem, ale to nie działa. I to nigdy nie zadziała i tego hejtu jest coraz więcej, a z racji trudnej sytuacji na świecie, będzie go jeszcze więcej (Rapnau).

Niestety, każdy, kto próbował zgłosić rasistowski, homofobiczny, ksenofobiczny czy jakikolwiek inny post na Facebooku spotkał się z tym, że ilość tych reakcji powoduje po prostu całkowitą obojętność algorytmów serwisu (Halo Książki).

Twórcy mediów obywatelskich o swoich osobistych doświadczeniach z hejtem

Choć znaczna część naszych rozmówców deklaruje, że ich działalność spotyka się z pozytywnymi reakcjami odbiorców, a dyskusje i komentarze są z reguły toczone w sposób kulturalny i merytoryczny, to niestety znaczna część z nich doświadczyła również hejtu ze strony odbiorców.

Takim doświadczeniem podzieliła się na przykład Bernadetta Darska, autorka bloga *Nowości Książkowe*.

Zdarzyło się też, że pojawił się ktoś, nie wiem, kto to był, bo mógł to być w pewnym sensie każdy i ktoś, kogo znałam i ktoś, kogo nie znałam i jakiś np. urażony autor, który nie był zadowolony z mojej recenzji, który przysyłał mi właśnie, wpisywał się pod notkami w takiej formie bardzo wulgarnej i agresywnej, wyzywał mnie, to się pod ten hejt, a nawet trochę tak jest, momentami w stalkowanie przeradzało (...) I to oczywiście nie było miłe, bo niezależnie od tego, że ja to w określony sposób oceniałam i w żaden sposób ten ktoś nie miał wpływu na moje życie, nikt z nas nie lubi, jak ktoś go po prostu wyzywa i jakoś traktuje nieprzyjemnie. Zawsze nas to jakoś tam uderza, prawda? (*Nowości Książkowe*).

O przypadkach hejtu wspominają też inni twórcy.

Byłem świadkiem oskarżeń nie wiadomo o co, o jakieś rzekomo nieczne intencje istnienia *Mazurskiego słówka* na dziś i tych moich wszystkich działań (*Mazurskie słówko na dziś*).

Raz czy dwa zdarzyło mi się usunąć jakiś komentarz ze względu na jakieś niewłaściwe słownictwo. Kogoś poniosły emocje, krótko mówiąc, w ocenie jakichś zdjęć (*Minimal Olsztyn*).

Nie oszukujmy się, jeżeli to jest profil otwarty, to zdarzają się też hejty pod różnymi zdjęciami i z tym trzeba walczyć (*Pstryk z Olsztyna*).

Kilka razy zmuszony byłem ukrywać czy usuwać posty, bo z mojej perspektywy i z mojego subiektywnego odczucia naruszały może niekoniecznie prawa autorskie, ale były bardzo niekulturalne czy były nietolerancyjne (Mazury według Jerzego).

Jak podkreślają nasi rozmówcy, hejt potrafi negatywnie oddziaływać na psychikę i demotywowować twórców.

Jak przychodzą hejterzy, to potrafią podcinać. Problemem stawały się blokady psychiczne właśnie, jak dostawaliśmy jakieś takie hejterskie z zewnątrz komentarze (Szalone walizki).

Nie byłem pewna, czy ten hejt na pewno tak istnieje, że faktycznie ktoś życzy ci śmierci. I niestety istnieje. Komentarze, które dostaję, są czasami naprawdę bolesne. Szczególnie są takie docinki, które trafiają gdzieś tak bardzo delikatnie w samo sedno. Na przykład kiedyś usłyszałam, że ktoś nie chciałby mieć takiej mamy jak ja. To jest dla mnie bardzo trudne, ponieważ ja bardzo chciałabym mieć potomstwo i to bardzo mnie tak zasmuciło. Są też takie całkiem zabawne komentarze, że ktoś nie lubi jeść zupy w ten sposób, nie będzie jeść jej w ten sposób i ogólnie to nie interesują go dobre manieri, bardziej dosadnymi słowami. To absolutnie mi nie przeszkadza. Są również takie śmieszniejsze docinki jak to, że moja fryzura wygląda jak garnek. To jest nawet całkiem zabawne (Pani Etykieta).

Start był ciężki, ponieważ spotkałam się z wieloma opiniami, że mogę się do tego nie nadawać. Już nie tyle do prowadzenia profilu, bo to była drugorzędna sprawa, co po prostu do weterynarii. Ja na ten moment nie jestem w stanie tego stwierdzić, bo to jest za szybko, ale spotkałam mnie ogromny hejt nie tutaj od nas z uniwersytetu, ale ogólnie w internecie. To było bardzo przykre i wielokrotnie miałam ochotę rezygnować (W jak weterynaria).

Przepełnione negatywnymi emocjami komentarze zdarzają się nawet na blogu o charakterze naukowym. Wspomina o tym w rozmowie z nami jeden z bardziej popularnych blogerów naukowych w Polsce prof. Stanisław Czachorowski z Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego:

Były to bardzo różne momenty hejtu albo takiej ostrej polemiki już nie merytorycznej (Profesorskie Gadanie).

Niektórzy nawet przyznają, że dwa razy pomyślą zanim coś opublikują w obawie przed hejtem, który może ich z tego powodu spotkać.

Zakres tematyczny moim zdaniem jest dosyć taki nieprecyzyjny, ale jednocześnie dosyć klarowny. Czyli za każdym razem staram się napisać o czymś, co dotyczy naszego regionu czy obecności w regionie, ale połączyć to często z czymś odległym być może. Czasami dzieje się

to tak wprost, a czasami dzieje się po prostu tak pośrednio, np. przed świętami zerknąłem, myślę sobie „Aha, mamy teraz taki trudny czas. Wojna”. Przypomniałem sobie, że przecież też jakoś kiedyś pomogłem w tym, nawet osobiście. Wydaliśmy dziennik pana Witolda Perepeczki, który w 1946 roku przez Olsztyn trafił, do końca życia mieszkał w Giżycku, pochodził z Wilna. No i myśmy wydali jeden tom, bo ten dziennik prowadził od 1917 roku. Bardzo dokument niesamowity, w ogóle dziennik jako źródło, pewnie tutaj się zgadzamy, jest czymś wyjątkowo wartościowym, bo jest pisany na bieżąco. Ja pomyślałem sobie, że zerknę i może coś. Aha, się zbliżają święta, przypomniałem sobie, że pan Perepeczko szczegółowo opisywał, co było na Wigilię w 1946 roku (...) Zrobiłem z tego takie dwa wpisy z tych wpisów pana Perepeczki. Też tam zamieściłem zdjęcie tego dziennika, bo to jest bardzo ciekawe, jak to wyglądało. Ale gdzieś w tyle głowy miałem to, żeby pokazać to w kontekście, nie pisałem tego wprost, ale miałem taką nadzieję, że to zostanie odczytane właśnie w kontekście wojny, tej wojny, która teraz się toczy. Wtedy się zakończyła wojna i ktoś próbuje stanąć na nogi w tej nowej rzeczywistości. I tak jakby właśnie, czyli takie coś, co pochodzi z Mazur. Coś, ten dziennik i ten sposób pisania nie połączony wprost, tylko pomyślałem sobie, bo ja sam miałem takie poczucie, że teraz ten dziennik to po prostu jak go czytam, to mi ciarki po plecach przechodzą, bo znowu wojna. Tego tam jeszcze nie wykorzystałem, bo też trochę się obawiałem, czy znowu się nie zacznie hejt. Trochę się może samoograniczam niepotrzebnie (Mazurski Łącznik).

Twórcy starają się jednak takimi zachowaniami w sieci nie przejmować nadmier- nie, zdając sobie sprawę z faktu, że działając w internecie jesteśmy na tego typu zdarzenia narażeni.

Strategie postępowania z przypadkami hejtu w internecie wskazywane przez twórców mediów obywatelskich

Twórcy mediów obywatelskich, z którymi udało nam się porozmawiać, wskazują na kilka strategii postępowania w kontekście hejtu. Pierwszą z nich jest unikanie jego prowokowania.

Żeby tego się ustrzec, to najlepiej nie wdawać się w różne takie niepotrzebne zupełnie, krzywdzące polemiki. Tak że to taka moja uwaga najważniejsza, żeby trzymać się swojego celu, który jest ważny, który jest ważny do przekazania, a nie poddawać się meandrom takim niebezpiecznym. Nie rozpraszać się (Archipelagi Kultury Warmii i Mazur).

Ja się staram nie wzbudzać kontrowersji (...). Ale czasami nawet się nie spodziewam tego, że kogoś na przykład może tak oburzyć to, w jaki sposób elegancko jeść arbuza (Pani Etykieta).

W opinii naszych rozmówców często akceleratorem mowy nienawiści stają się dyskusje o polityce (Mazurski Łącznik, Periodista Marta, Zaginiony Świat Południa Warmii). Starają się więc ich unikać, a nawet eliminować komentarze dotyczące

polityki z dyskusji toczących się wśród odbiorców (Minimal Olsztyn, Zaginiony Świat Południa Warmii).

Drugą bardzo ważną strategią jest zbudowanie odpowiedniej odporności psychicznej, swoistego pancerza, który uniemożliwiłby nadmierne przejmowanie się komentarzami, które przekraczają granice dopuszczalnej krytyki. Pomaga w tym bardzo uświadomienie sobie, że tak naprawdę jest to często próba przeniesienia problemów z innych obszarów życia komentatora i skierowanie tych negatywnych emocji, niejako przypadkowo, przeciwko twórcy danego medium obywatelskiego. Z międzynarodowych badań wynika bowiem, że jednostki mogą uciekać się do mowy nienawiści jako sposobu na wyładowanie swoich frustracji¹².

Zauważyłem, że bardzo często reakcja na komentarz, jakaś irytacja, jakieś niezrozumienie. Ta reakcja powoduje, że ta osoba się może bardziej skupia na tej treści właśnie, a nie na jakichś też swoich czasami projekcjach. Musimy pamiętać o tym, że tutaj też jakąś tam istotną rolę odgrywają takie projekcje psychologiczne, że tego typu wpisy są okazją do tego, żeby po prostu czasami wyładować swoją frustrację na cały świat czy na kogoś, na kogoś zupełnie innego (Mazurski Łącznik).

Uczymy się odseparowywać od ludzi, którzy mają w sobie dużo złej energii, tak po prostu bezinteresownie nienawidzą. Staramy się budować też w sieci przestrzeń dla ludzi myślących, czujących podobnie, bo wychodzimy z założenia, że ludzie mający podobne zapatrywanie na świat się będą przyciągali i też warto się otaczać ludźmi z dobrą energią. Bo umówmy się, mamy około 50-tki, (...) szkoda tracić energii na bezcelowe wojny z osobami, które po prostu walczą nie wiadomo po co. Lepiej tę energię przekuć na coś dobrego (Szalone walizki).

Nie przejmować się opinią i robić swoje, to jest kluczowa rzecz. Bez tego można naprawdę nie przesypiać nocy, bez tego można mieć jakieś, nie wiem, stany depresyjne. Niektórzy takie mają. Albo później nagrywają jakieś filmiki, w których komentują, jak ktoś ich hejtuje (Rapnau).

Na pewno (radzę innym twórcom, przyp. autora) to, żeby się nie poddawali, żeby robili to, co lubią, i żeby nie patrzyli na negatywne komentarze. Bo zazwyczaj osoby z tego lokalnego środowiska najbardziej rzucają kłody pod nogi i nie czuć od nich wsparcia. I mimo to warto robić to, co się lubi. Trzeba podążać za swoimi marzeniami i na pewno przyjdzie taki moment, że powiemy, że to jest to, że cieszę się, że się nie poddałam, czyli żeby się nie poddawać, żeby walczyć o swoje, żeby czuć się spełnionym człowiekiem (I am only Ania).

¹² A. Cegieła, *Słowa i ludzie*, Warszawa 2014. s. 116.

Nie warto się tym bardzo przejmować. Raczej trzeba się karmić tym pozytywnym feedbackiem i wchodzić we współpracę z ludźmi, którzy są tego godni, mówiąc już tak bardzo z wysoka (Mazurskie słówko na dziś).

Kiedy krytyka przekracza dopuszczalne granice, można też blokować możliwość komentowania poszczególnym osobom. Nasi rozmówcy przyznają, że niekiedy muszą sięgać i po takie metody.

Jakoś banów szczególnie nie rozdają szeroko, to są pojedyncze wypadki w ciągu roku. Jeśli ktoś po prostu obraża innych, to traci możliwość komentowania (Olsztyńskie Tramwaje).

Tak, zdarzyli mi się hejterzy. W całej historii, odkąd prowadzę Kulinarny Olsztyn, zdarzyło mi się raz osobę zbanować i zablokować jej dostęp w mediach społecznościowych. Najczęściej te negatywne komentarze pojawiają się po jakichś recenzjach konkretnych miejsc, ale one niekoniecznie wynikają z tego, że ja nie miałem racji, tylko danej osobie innego dnia nie smakowało i w wyrazisty sposób próbowała przekonać, że jednak ja się mylę, a tu nie ma złych odpowiedzi. Każdy ma swoje gusta i też może w różnym momencie trafić do restauracji. Więc miałem taką sytuację raz, gdzie dość nieprzyjemne komentarze się pojawiły, ale pracuję i korzystam z internetu już od takiego czasu, że ja się tym już nie przejmuję i nie zwracam na to uwagi (Kulinarny Olsztyn).

Zdania na temat tego, czy reagować na nienawistne komentarze są jednak podzielone. Większość zaleca daleko idącą wstrzemięźliwość w tym zakresie.

Ja przyjąłem taką zasadę, że zrobiłam, zaznaczyłam sobie moderowanie postów i po prostu raz, że nie umieszczałam tych postów na swoim blogu, a dwa, że kompletnie nie reagowałam na to, uznając, że w momencie, kiedy to się przerodzi w jakieś takie groźby karalne, tak, to po prostu to zgłoszę i wtedy będę próbowała z tym inaczej walczyć. Dziś można powiedzieć, że wzięłam na przeczekanie tego kogoś i ten ktoś w którymś momencie tak, jak na początku kompulsywnie, nie wiem, po kilkanaście maili mi wysyłał dziennie, tych wpisów, tak umieszczał, potem np. po kilka dziennie i z czasem tak np. co tydzień. I to się jakoś tak, tak wyciszyło, widocznie uznał, że skoro nie ma tego odzewu, to zrezygnuje (Nowości Książkowe).

Czasami w momencie, w którym chcemy napisać komuś, kto nas skrzywdził, coś niemiłego, dać sobie 20 minut, jak to Okuniewska mówi, dla płata przedczołowego i odpocząć. Bo faktycznie zdarzało mi się napisać coś takiego, nie wiem czy niemiłego, ale wdać się w taką głupią spiralę zaczepek, które ewidentnie były celowe i od razu usunąć komentarz, ponieważ po 5 minutach pomyślałam sobie: po co? I faktycznie trzeba czasami odpocząć, szczególnie, że no niestety takie komentarze dla algorytmu są również bardzo przyjemne, ponieważ wówczas

nasz film, gdy jest często komentowany, to właśnie na TikTok-u pojawia się w tak zwanym „dla Ciebie” (Pani Etykieta).

Nie brakuje jednak zwolenników odwrotnej strategii.

Podstawa to chyba to, o czym już wspomniałem, czyli nie uciekajmy od odpowiedzi na najgorsze nawet pytania. Nie uciekajmy od karcenia, hejtu. Odpowiadajmy i jeszcze raz odpowiadajmy. Mimo że zdarzają się przykre sytuacje, gdzie w prywatnych wiadomościach dostaje się jakieś przykre słowa, no cóż, trzeba zacisnąć zęby, gdyż wiadomo, że to jedna osoba... (Pstryk z Olsztyna).

Zakończenie

Tak zwany hejt, a niekiedy także występowanie przypadków mowy nienawiści, to poważny problem w komunikacji internetowej i budzi on zaniepokojenie twórców mediów obywatelskich. Co więcej, część rozmówców deklaruje, że doświadczyła bezpośrednio przypadków hejtu skierowanego w ich kierunku. Jest to tym bardziej bolesne, że badani prowadzą działalność społeczną. Ich główną motywacją nie jest generowanie zysków. Często inwestują nie tylko swój czas, ale też środki finansowe, aby taką działalność prowadzić.

Twórcy starają się na niego uodpornić i do jakiegoś stopnia zaakceptować jako nieodłączny element komunikacji internetowej. Dowodzi to realistycznego podejścia do działalności prowadzonej w internecie, ale też jest wyrazem bezradności – nie bardzo wiadomo, co innego mogliby zrobić. Strategie postępowania z hejterami, o których wspominają nasi rozmówcy, obejmują jedynie ich ignorowanie, blokowanie lub podejmowanie spokojnej dyskusji z nimi.

Jednym z celów realizowanego projektu było zdiagnozowanie problemów z jakimi borykają się twórcy mediów obywatelskich, co może posłużyć do zaprojektowania różnych systemów wsparcia dla tego wartościowego sektora mediów. W kontekście omawianych wyników badań istotnym wydaje się organizowanie szkoleń mających na celu przekazywanie wiedzy na temat tego, jak radzić sobie z hejtem w sieci. Jest to tym bardziej istotne, że media obywatelskie, jak często podkreśla się w literaturze przedmiotu, są prowadzone przez amatorów, którzy nie mają profesjonalnego przygotowania w zakresie komunikacji w sieci¹³. Dodatkowo na uwagę zasługują działania mające na celu zwiększenie odpowiedzialności platform internetowych za tego rodzaju zjawiska.

¹³ Y. Van Dijk, *Amateurs online: Creativity in a community*, „Poetics” 2014 z. 43, s. 86-101.

Warto tu wskazać na przykład działania unijne w tym obszarze¹⁴. Najnowszą inicjatywą, mającą zapewnić lepszy nadzór nad treściami rozpowszechnianymi w internecie, jest rozporządzenie 2022/2065 – akt o usługach cyfrowych (DSA)¹⁵. DSA zaczęła obowiązywać 17 lutego 2024 roku, ale już od sierpnia 2023 roku wymaga się od bardzo dużych platform internetowych oceny i ograniczenia ich ryzyka systemowego – m.in. zapewnienia skutecznych narzędzi moderacyjnych. To działania w dobrym kierunku, które jednak warto udoskonalać.

Bibliografia

- Bailey, O., Cammaert, B., Carpentier, N., *Media alternatywne*, Kraków 2012.
- Benesch, S., *Proposals for Improved Regulation of Harmful Content* (18 maja 2020), <https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php>
- Cegieła, A., *Słowa i ludzie*, Warszawa 2014.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Dorota Kowalska, Jarosław Kowalski, Szalone Walizki, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 9 lipca 2021 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Stanisław Czachorowski, Profesorskie Gadanie, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 9 września 2021 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Mateusz Kossakowski, Głosy Warmii i Mazur, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 27 grudnia 2021 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Jakub Hajduk, jadenarowerze.pl, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 18 listopada 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Wojciech Łukowski, Mazurski Łącznik, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 10 lutego 2023 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Piotr Szatkowski, Mazurskie słówko na dziś, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 15 listopada 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Tomasz Loewnau Rapnau, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 2 grudnia 2021 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Małgorzata Kowalewicz, Kamil Kowalewicz, Robimy podróże, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 14 lutego 2023 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Urszula Kosińska Archipelagi Kultury Warmii i Mazur, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 2 grudnia 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Hanna Łozowska, Halo książki, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 21 grudnia 2022 roku.

¹⁴ A. Jaskiernia, *Problemy mediów w nowej strategii Unii Europejskiej „wzmocnienia odporności demokratycznej”*, „Studia Medioznawcze” 2021 z. 22(1), 84, s. 880-890.

¹⁵ E. Rutkowska, *Polska bez koordynatora do walki z hejtem w sieci. Potrzebna ustawa*, „Gazeta Prawna”, 23 października 2023, <https://www.gazetaprawna.pl/firma-i-prawo/artykuly/9327718,polska-bez-koordynatora-do-walki-z-hejtem-w-sieci-potrzebna-ustawa.html>.

- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Bernadetta Darska, Nowości Książkowe – Blog Bernadetty Darskiej, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 3 grudnia 2021 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Minimal Olsztyn Tomasz Rusak, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 9 grudnia 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Marcin Kierul, Pstryk z Olsztyna, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 27 września 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Jerzy Łapo, Mazury według Jerzego – archeologia, historia, etnografia, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 20 września 2022 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Julia Gadomska, Pani Etykieta, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 2 lutego 2023 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Weronika Dankiewicz, W jak weterynaria, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 2 lutego 2023 roku.
- Centrum Monitoringu Internetowego Dziennikarstwa Obywatelskiego, Marcin Wójcik, Kulinaryny Olsztyn, wywiad według wstępnie ustrukturyzowanego planu przeprowadzony 5 października 2022 roku.
- Doliwa, U., Szydłowska, J., Rótkowska, M. (red.), *Internetowe media obywatelskie Warmii i Mazur*, Olsztyn 2024 (w przygotowaniu).
- Doliwa, U., *Radio społeczne – trzeci obok publicznego i komercyjnego sektor radiowy*, Olsztyn 2016.
- Drożdż, M., *Język nienawiści w dyskursie medialnym*, „Acta Universitatis Lodzianis Folia Litteraria Polonica” 2016 z. 1 (31), s. 21-32.
- Dziadul, Ch., *EBU: Make Google, Amazon and Facebook more transparent and accountable* z 28.02.2020 r., broadbandtvnews.com/2020/02/28/ebu-make-google-amazon-and-facebook-more-transparent-and-accountable (dostęp 28.10.2023 r.).
- Jaskiernia, A., *Problemy mediów w nowej strategii Unii Europejskiej „wzmocnienia odporności demokratycznej”*, „Studia Medioznawcze” 2021 z. 22 (1), 84, s. 880-890.
- Milan, S., *Four steps to community media as a development tool*, „Development in Practice” 2009 z. 19 (4-5), s. 598-609.
- Nijkowski, L.M., *Mowa nienawiści w świetle teorii dyskursu*, w: A. Horolets (red.), *Analiza dyskursu w socjologii i dla socjologii*, Toruń 2008, s. 113-133.
- Rutkowska, E., *Polska bez koordynatora do walki z hejtem w sieci. Potrzebna ustawa*, „Gazeta Prawna” z 23.10.2023 r., <https://www.gazetaprawna.pl/firma-i-prawo/artykuly/9327718,polska-bez-koordynatora-do-walki-z-hejtem-w-sieci-potrzebna-ustawa.html> (dostęp 28.10.2023 r.).
- Wędzińska, M., *Hejt i mowa nienawiści jako nieprawidłowości komunikacji w sieci*, „Rocznik Towarzystwa Naukowego Płockiego” 2022, z. 14, s. 403-432.
- Winiewski, M., Hansen, K., Bilewicz M., Soral, W., Świdarska, A., Bulska, D., *Mowa nienawiści, mowa pogardy* (brak daty publikacji), <https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Raport%20Mowa%20Nienawi%25%9Bci%2C%20Mowa%20Pogardy%2C%2027.02.2017.pdf> (dostęp 20.10.2023 r.).
- Włodarczyk, J., *Mowa nienawiści w internecie w doświadczeniu polskiej młodzieży. Dziecko krzywdzone*, „Teoria, badania, praktyka” 2014, z. 13(2), s. 122-158.
- Van Dijk, Y., *Amateurs online: Creativity in a community*, „Poetics”, 2014 z. 43, s. 86-101.

Biogram autorki

Urszula Doliwa jest profesorem w Instytucie Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego. Kieruje Katedrą Dziennikarstwa. Jej

zainteresowania badawcze koncentrują wokół mediów audialnych i społecznych. Jest autorką książek *Radio studenckie w Polsce* (2008), *Radio społeczne – trzeci obok publicznego i komercyjnego sektor radiowy* (2016) oraz *Pirate Waves. Polish Private Radio Broadcasting in the Period of Transformation 1989–1995* (2022). Jest też członkiem Rady Ekspertów Community Media Forum Europe i Rady Doradczej Prison Radio International.

Publikacja dofinansowana ze środków budżetu państwa w ramach programu Ministra Edukacji i Nauki pod nazwą „Nauka dla Społeczeństwa” nr projektu NdS/546812/2022/2022, kwota dofinansowania 296 815,00 zł, całkowita wartość projektu 296 815,00 zł.

