

„Mowa nienawiści w Sieci”.

Hejting i trolling w internetowej komunikacji społecznej na przykładzie wortalu Styl.pl

“Hate Speech on The World Wide Web”.
Hatred and trolling in social communication on the Internet

Danuta Kalinowska, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

STRESZCZENIE

Zjawisko cyberprzemocy rozprzestrzenia się proporcjonalnie do ekspansji Internetu. Powszechne przeświadczenie, że zachowania przemocowe, dyskryminacyjne i obraźliwe są typowe dla osób młodych nie znajduje potwierdzenia w wymiarze wirtualnym. Szukając argumentów na potwierdzenie lub zaprzeczenie tej tezy warto przeprowadzić analizę portali internetowych adresowanych do kobiet dojrzałych. Moim celem jest przeprowadzenie analizy komunikacji, zachowań interpersonalnych i postaw kobiet piszących dzienniki (nie blogi) w zakładce Wasz Styl na portalu Styl.pl prowadzoną przez grupę Interia.pl. Chciałabym skupić się na analizie zarówno treściowej, jak i językowej oraz uwzględnić, o ile będzie to możliwe, status społeczny i wykształcenie osób piszących. Analiza ta pozwoliłaby na charakterystykę kobiecych zachowań przemocowych w Internecie.

Słowa kluczowe: hejting, trolling, mowa nienawiści, komunikacja internetowa, zachowania interpersonalne.

The phenomenon of cyberbullying is spreading in proportion to the expansion of the Internet. The widespread conviction that violent behavior, discriminatory and offensive are typical for young people is not supported in a virtual dimension. Searching for arguments to confirm or denial of this thesis is worth carry out an analysis of web portals addressed to mature women. My purpose is execution analysis of communication, interpersonal behavior and attitudes of women writer's dailies (not blogs) in the lab “Wasz Styl” at the website Styl.pl conducted by a group of Interia.pl. I would like to focus on the analysis of contents and language and take into account, as far as possible, social status and education of writers. This analysis would allow for the characteristics of women's violent behavior online.

Keywords: hejting, trolling, hate speech, internet communication, interpersonal behaviour.

ABSTRACT

Wstęp

Człowiek jest istotą społeczną, nauczoną współistnienia z innymi, funkcjonowania w grupie, respektowania określonych praw i zasad, dzięki temu realizuje swoje podstawowe potrzeby: bezpieczeństwo, przynależność, szacunek, samorealizację i rozwój (Eliot 2009). Zgodnie z koncepcją humanistyczną wiele czynników wpływa na ukształtowanie jednostki, jest to zarówno środowisko zewnętrzne, jak i wewnętrzne, które mają wpływ na postawę życiową i zachowanie, jednak ostatecznie działanie człowieka zależne jest od sumy preferowanych wartości, doświadczeń życiowych, przemyśleń i wniosków. Zatem zachowania ludzkie mogą być znacząco różne, łączy je jednak jeden element – funkcjonowanie w społeczeństwie, w oparciu o społeczeństwo lub w tle społeczeństwa; człowiek funkcjonuje w grupie, może to czynić z różnym nasileniem i w dowolnym wymiarze.

Wraz z rozwojem techniki i technologii informatycznych zmieniają się sposoby komunikacji społecznej. Komunikacja bezpośrednia częstokroć wypierana jest przez komunikację pośrednią, prowadzoną w przestrzeni wirtualnej, z tego powodu współczesne społeczeństwo nosi miano informacyjnego. Manuel Castells tworzy genezę współczesnej rewolucji technologicznej, która miała powstać jako narzędzie do rozwoju globalnej restrukturalizacji kapitalizmu (Castells 2007: 29). Zarazem informacjonizm skutkuje powstaniem trzeciej władzy, którą stano-

wią media: „władza jest takim stosunkiem między ludzkimi podmiotami, który (...) narzuca wolę niektórych podmiotów na inne przez potencjalne lub rzeczywiste użycie przemocy, fizycznej lub symbolicznej” (Castells 2007: 33). Świadomość społeczna tej tezy jest znacząca i nie wynika z wiedzy teoretycznej, opiera się o doświadczenia życiowe jednostek. Zatem zmiany społeczne wynikające z nadmiernych obciążeń zawodowych i „strat czasu” z uwagi na przemieszczanie się jednostek przekładają się na zmiany w obszarze komunikacji, zarówno pod kątem kanałów komunikacyjnych, jak i jakości samej komunikacji. „Nowe techniki informacyjne integrują świat w globalne sieci instrumentalności. Zapośredniczona przez komputer komunikacja rodzi rozległy wachlarz wirtualnych społeczności” (Castells 2007: 37).

Wortal Styl.pl

Spółeczności te skupione są wokół różnych platform komunikacyjnych np. Facebooka, Twittera, portali tematycznych, platform blogowych tworzonych jako samoistne lub funkcjonujących przy czasopiśmie. Jednym z takich portali jest wortal Styl.pl prowadzony w korelacji z miesięcznikiem „Twój Styl” przez grupę Interia, pod adresem internetowym <http://www.styl.pl/twoj-styl>. Zakładając zatem, że odbiorca portalu internetowego jest tożsamy z odbiorcą miesięcznika wydawanego w formie papierowej. Grupa Wydawnicza Bauer – wydawca miesięcznika „Twój Styl” informu-

je, że „jest to magazyn dla ambitnych, niezależnych, aspirujących kobiet, ceniących zarówno wiedzę i osobisty rozwój, jak i świat przyjemności i zabawy. Dla kobiet ciekawych zmian i trendów w otaczającym je świecie. Przede wszystkim jednak przywiązanych do uniwersalnych wartości: rodziny, miłości, przyjaźni oraz poszukujących w życiu harmonii” (<http://reklama.bauer.pl/magazine.php/sid,1/mid,18/title,Twoj-Styl/> 2016). Z opisu wynika, że magazyn adresowany jest do kobiet wykształconych, zajmujących wysokie i średnie pozycje społeczne, ceniących tradycyjne wartości, szanujących prawo i zasady; kobiet, które mogą być wzorcem i przykładem dla innych. Miesięcznik wydawany jest w średnim nakładzie: 294 695 egz.¹, z czego rozpowszechnianie płatne to 210 104 egz.², czytelnictwo wynosi 1 436 000 osób³, a czytelnictwo kobiet stanowi 1 296 000 osób⁴, realizacja Millward Brown (<http://reklama.bauer.pl/magazine.php/sid,1/mid,18/title,Twoj-Styl/> 2016).

Zważywszy na cenę pisma oscylującą w granicy 10 złotych, sprzedaż osiąga wysokie notowania i może przemawiać za wysoką jakością produktu, można zatem wnioskować, że adekwatnie do produktu poziom odbiorcy pod kątem wykształcenia i pozycji społecznej jest wysoki. Potwierdzają to badania profilu czytelnika publikowane na w/w stronie internetowej (<http://reklama.bauer.pl/magazine.php/sid,1/mid,18/title,Twoj-Styl/> 2016):

- **Wykształcenie:**
 - 4% podstawowe;
 - 14% zasadnicze zawodowe;
 - 34% średnie;
 - 48% wyższe;
- **Miejsce zamieszkania:**
 - 33% wieś;
 - 25% miasto do 50 tysięcy;
 - 18% miasto od 50 do 200 tysięcy;
 - 24% miasto powyżej 200 tysięcy;
- **Wiek:**
 - 16% 15-24 lata;
 - 23% 25-34 lata;
 - 21% 35-44 lata;
 - 17% 45-54 lata;
 - 22% powyżej 54 lat;
- **Płeć:**
 - kobieta 89%;
 - mężczyzna 11%.

Na podstawie powyżej wskazanego badania ankietowego można wnioskować, że większość czytelników to kobiety, posiadające wykształcenie wyższe i średnie, w różnych przedziałach wiekowych, pełniących różne role społeczne. Zatem adekwatnie do profilu czytelniczek czasopisma „Twój Styl” od użytkowniczek wortalu

Styl.pl można oczekiwać jednak zachowań przemawiających za ich średnim i wysokim poziomem edukacyjnym, społecznym i emocjonalnym. Do takich zachowań zobowiązuje również regulamin Grupy Interia, do stosowania którego zobowiązują się wszystkie użytkowniczkowe platformy. Obowiązujące w nim zasady stanowią, że: „użytkownik uprawniony jest do korzystania z Portalu Interia.pl w sposób zgodny z obowiązującym prawem, w poszanowaniu praw własności intelektualnej. Zakazane jest korzystanie z portalu (...) w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Interia.pl (...) zastrzega sobie prawo do usunięcia już dodanych (...) wpisów i komentarzy, które zawierają zwroty lub określenia powszechnie uznawane za wulgarne, (...) obraźliwe lub mogące naruszać dobra osobiste osób trzecich” (<http://firma.interia.pl/regulamin> 2016). Osoba korzystająca czynnie z portalu zobowiązana jest do zachowywania zasad określonych w regulaminie, którego znajomość potwierdza, przy czym regulamin zgodny jest z obowiązującym prawem i zasadami etycznymi.

Mapa serwisu Styl.pl obejmuje następujące działy: Newsy, Moda, Piękno, Kosmetyki, Gwiazdy, Magazyn (felietony, wywiady), Kuchnia, Diety, Magazyn, Podróże (reportaże), Uczucia (artykuły edukacyjne, profilaktyczne), Wasz Styl (dzienniki, artykuły, galerie, video). W każdym z działów znajdują się artykuły, które można komentować, natomiast w dziale Wasz Styl jest miejsce na umieszczanie swoich wpisów, artykułów, zdjęć i nagrań wideo, jest to więc miejsce, gdzie można przyjrzeć się postawom i zachowaniom użytkowniczek tego portalu internetowego.

Format miejsca i adresata określa również język użyty do nazwania i określenia poszczególnych działów, znajdujemy tu dzienniki; semantyka kierunkuje do: „notatki o charakterze osobistym prowadzonej codziennie, pamiętnika” (Sobol 1997: 173); konotacje tego pojęcia nawiązują do dzienników pisanych przez osoby znane i powszechnie szanowane: literatów, polityków, artystów; tematyka odnosząca się do spraw osobistych, współczesnych wydarzeń społeczno-politycznych, kulturalnych; zatem kontekstem znaczeniowym będą również: tradycyjna, dojrzała forma literacka, poszanowanie dla historii i tradycji.

Świadoma zatem jest rezygnacja z modnego i powszechnie używanego słowa blog, bardziej adekwatnego do pamiętnika prowadzonego w Internecie, gdyż blog to „dziennik publikowany powszechnie w Internecie, zwykle z możliwością komentowania poszczególnych wpisów przez internautów” (<http://sjp.pwn.pl/szukaj/blog.html> 2016). Kontekstem semantycznym tego pojęcia są luźne, nietrwałe zapiski, tematyka obejmuje cały wachlarz: sprawy dnia codziennego, własne sądy i przemyślenia, sprawy rodzinne, kulinaria, zakupy, modę, politykę, kulturę; sama forma jest powszechna i nietrwała, ma niewielkie znaczenie kulturowe choćby z uwagi na masowość zjawiska, ponadto nietrwałość formy powoduje brak poczucia wartości słowa, pomimo że jest to słowo pisane. Artykuł zgodnie z definicją to „niewielka praca publicystyczna, literacka lub naukowa umieszczona w czasopiśmie, encyklopedii itp. (Sobol 1997: 22). Jedną z form dziennikarskich; zawiera omówienie aktualnych wydarzeń politycznych, społecznych, kulturalnych. Konotacje pojęcia to tradycyjna forma literacka, profesjonalizm, wartościowość i obiektywizm. W kontekście powyższych rozważań warto zwrócić uwagę na oprawę graficzną wortalu (zdjęcie 1-4).

¹ ZKDP; średni nakład jednorazowy, rozpowszechnianie płatne razem; luty 2014 – styczeń 2015.

² ZKDP; średni nakład jednorazowy, rozpowszechnianie płatne razem; luty 2014 – styczeń 2015.

³ Polskie Badania Czytelnictwa, kwiecień 2014 – marzec 2015; SCPW, wszyscy 15+, n = 34 721/1644.

⁴ Polskie Badania Czytelnictwa, kwiecień 2014 – marzec 2015; SCPW, wszyscy 15+, n = 34 721/1644.

Zdjęcie 1. Strona internetowa wortalu Styl.pl



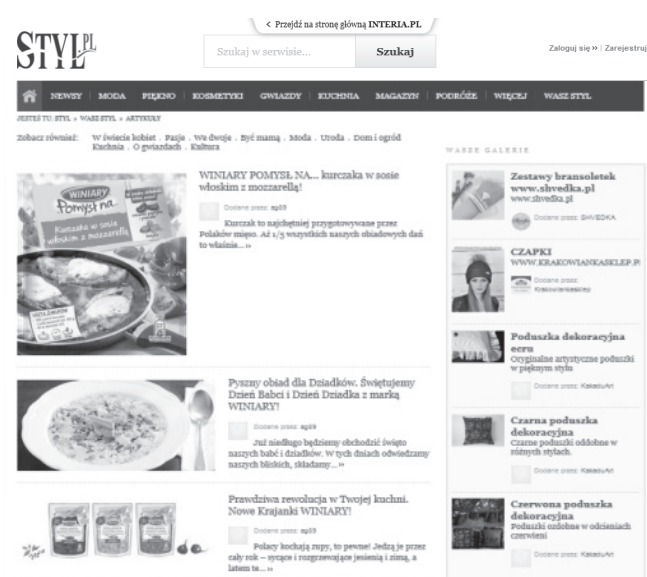
Źródło: <http://wasz.styl.pl/> [22.01.2016].

Zdjęcie 2. Strona internetowa wortalu Styl.pl



Źródło: <http://wasz.styl.pl/> [22.01.2016].

Zdjęcie 3. Strona internetowa wortalu Styl.pl



Źródło: <http://wasz.styl.pl/> [22.01.2016].

Kolorystyka nagłówków utrzymana w tonacji malinowo-błękitnej jest adekwatna do osób młodych i bliższa swobodnej, relaksacyjnej formie. Jest to sprzeczne z meta komunikatem semantycznym zawartym w słownictwie zastosowanym do nazwania poszczególnych działów portalu, sugerującym że miejsce ma charakter tradycyjny, wartościowy, dotyczy spraw ważniejszych, aniżeli tylko moda, uroda i kulinaria.

Zdjęcie 4. Strona internetowa wortalu Styl.pl



Źródło: <http://wasz.styl.pl/> [22.01.2016].

Podział dzienników prowadzonych na portalu Styl.pl, pod kątem poruszanych treści jest następujący:

- pamiętniki – zapis dnia codziennego, przemyśleń – **Floresa** (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-floresa/dziennik> 2016);
- dzienniki kulinarne – **Stefane-kulinarie** (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-stefane-kulinarie> 2016);
- dzienniki o modzie – **Lucia** (cykl Lucia Modna) (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-lucia> 2016);
- reportaże z podróży – **Carin** (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-carin> 2016).

Wpisy użytkowniczek i komentarze pod wpisami nie zawsze mieszczą się w netykiecie i w zachowaniach akceptowalnych społecznie. Znaleźć można na to wiele przykładów.

Zachowania przemocowe w komunikacji internetowej

Wpis „Stefane Kulinarnie” z dnia 15 marca 2015 roku *Polędwica w miodzie* dotyczy przepisu na danie obiadowe: „skusiłam się dzisiaj na ten cudowny przepis pochodzący z północy Francji, z samego Lille. Jego autorem jest Christophe Dalens, szef restauracji “L’Atelier gourmand”. Pieczona polędwica wieprzowa polana jest gęstym miodowo-cielęcym sosem. Miód rozmarynowy i dodatek świeżego rozmarynu do pieczenia mięsa czynią to danie wyjątkowo aromatycznym (...)” (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-stefane-kulinarie/dziennik/wpis-poledwica-w-miodzie-polenta-karamelizowana-celula-i-chipsy-z-nld,1698569#pst87170840> 2015).

Wpisy te są jednak nadmiernie wzbogacane, zawierają nadmiar epitetów, zdrobnień, zapożyczeń z języka francuskiego, przesadnej ilości odniesień do francuskich autorytetów i kultury, przez co często zamiast zachwyty budzą niechęć. Ponadto we wpisach widoczna jest egzaltacja i ekscytacja kulinariami, które stanowią o możliwości funkcjonowania, jednak podnoszone do rangi domowego arcyzmu nabierają wydzźwięku satyryczno-cynicznego, tym bardziej, że wysoki ton wypowiedzi kontrastuje z błędami językowymi na poziomie leksyki, interpunkcji czy składni np. gęsty (brak przecinka) miodowo-cielęcy sos. W polskiej leksyce kulinarnej nie ma pojęcia sosu cielęcego, natomiast właściwy szyk to: gęsty sos miodowo-pieczeniowy (zapewne taki autorka miała na myśli).

Spotyka się to z krytycznymi uwagami czytelniczek, które również prezentują wysoki poziom agresji słownej i braku akceptacji, typowy dla zachowań hejterskich i trollingowych.

Jeden z komentarzy pod wpisem, napisany przez osobę posługującą się nickiem „Azi44”, umieszczony w dniu 22 marca 2015 roku brzmi następująco: „Może by już skonczyc z tymi przepisami.Caly dzien to nie tylko gotowanie. Przepisów na internecie mnóstwo” (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-stefane-kulinarie/dziennik/wpis-poledwica-w-miodzie-polenta-karamelizowana-cebula-i-chipsy-z-nld,1698569#pst87170840> 2015). Wypowiedź daje wiele informacji o autorze, została skonstruowana w formie bezosobowej, co może być wyrazem potrzeby zachowania anonimowości lub wskazania, że przekazywana opinia wyraża przekonania większej grupy odbiorców. Wyraźne są też niskie kompetencje językowe przejawiające się w braku dbałości o poprawność zapisu, występują błędy literowe (*skonczyc, caly, zamiast kropki używany jest dolny podkreślnik*), błędy ortograficzne i składniowe (*na internecie*). Właściwą reakcją na poczucie nadmiaru informacji o tematyce kulinarnej byłoby pominięcie dzienników, które już z nazwy wskazują taką tematykę; jest to zatem działanie typowo hejterskie z negatywnym wydźwiękiem. Kolejny wpis osoby posługującej się nickiem „Natka33” *Placki z Jabłószkami*: „Do dóżej miski wysypałam jedną szklankę mąki a następnie jeszcze pół szklanki.(...) A kolejnie rozrzałam olej na patelni. A jak Olej już jest rozgrzany to nalewam niewielką porcję ciasta łyżką (..) na drogą stronę i też czekam aż się zarumianią od góry a następnie gdy placuszki są piękne i rumiane zsuwam na dóży talerz. A następnie gotowe placuszki posypóje cukrem pudrem i podaje (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-natka33/dziennik/wpis-placki-z-jabloszkami,nld,1681887> 2015).

Jak widać we wpisie (tożsamym z innymi wpisami pod kątem poziomu umiejętności językowych, zarówno pod kątem składni, ortografii, jak i stylistyki) autorka ma wyraźne braki w podstawowych umiejętnościach, ponadto zestawienie wieku i kompetencji osoby piszącej prezentującej swój wizerunek w publicznej galerii daje poczucie dużej rozbieżności. Wnioskować można o niepełnosprawności i dysfunkcjach intelektualnych autorki wpisu. Dostęp zarówno do wyżej wymienionych wpisów, jak i jej galerii jest otwarty, zatem wszystkie czytelniczki dziennika mogą łatwo ocenić sytuację, a mimo tego pod wpisem pojawiły się opinie krytyczne, wobec osób wyrażających aprobatę dla postu (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-natka33/dziennik/wpis-placki-z-jabloszkami,nld,1681887> 2015):

- komentarz „annamaria74” – z dnia 2 marca 2015 roku – *Pyszności* :)
- odpowiedź do w/w komentarza: „ojeju” – z dnia 4 marca 2015 roku – *i jakbólószka ci nie przeskadzaja? dziwne... a własciwie to jasne* :).

Zachowanie użytkownika posługującego się nickiem „ojeju” prezentuje szyderstwo wobec komentującej i wytykanie błędów autorce, brak szacunku wobec niepełnosprawności, co jest to przecież nieetycznym zachowaniem. I choć sądzić można, że szyderstwo i kpina adresowane są do użytkowniczki o nicku „annamaria74”, to jednak bezpośrednio dotyczą samą autorkę wpisu, która prawdopodobnie nie ma wpływu na jakość wpisu z uwagi na dysfunkcje. Jest to więc działanie poniżające wobec osoby niepełnosprawnej. Użytkownik o nicku „ojeju” wykazuje się brakiem staranności we wpisie, pominięte są polskie znaki „ą”, „ś”. Warto również

zwrócić uwagę na wymowę nicku „ojeju”, który oznacza wykrzyknik, pusty frazes, nick ma zatem wydźwięk pozbawiony znaczenia, pejoratywny. Postawa tej samej osoby, widoczna jest w komentarzu umieszczonym pod wpisem w dzienniku podróżniczym, prowadzonym przez użytkownika o nicku „Bea-A”, z dnia 28 lutego 2015 roku pt. „Insh’Allah” (<http://wasz.styl.pl/wizytowka-Bea-A/dziennik/wpis-inshallah,nld,1680929> 2016):

- komentarz „ojeju” – z dnia 1 marca 2016 roku – *co za pieroły piszesz? (...)* :);
- odpowiedź „annamaria74” – z dnia 1 marca 2015 roku – *Ojeju, dla Ciebie pierdoły, dla mnie moja subiektywna ocena. Oczywiście każdy może mieć swoje subiektywne pierdoły, ojeju. No bo domyślam się, że o pierdoły Ci chodzi, choć napisałaś „pieroły”(...)*;
- odpowiedź „ojeju” – z dnia 2 marca 2015 roku – „annamaria 74, abstrahując od wszystkiego to tobie nie zdarzają sie literowki gdy piszesz na tablecie? żalosa jesteś...”;
- odpowiedź „annamaria74” – z dnia 2 marca 2015 roku – *Ojeju, abstrahując od wszystkiego nie piszę na tablecie, ojeju :(A każdy tekst czytam przed publikacją i jeśli znajdę literówki, poprawiam. Nie rozumiem, dlaczego uważasz, że jestem żalosa? Bo staram się dbać o czystość języka? Abstrahując od wszystkiego po raz drugi grzeczność wymaga, by zaimek taki jak np. „tobie” w przypadku, gdy zwracasz się do konkretnej osoby pisać z dużej litery. Nawet, jeśli osoba, do której się zwracasz, jest Twoim zdaniem żalosa.*

Cała powyższa wymiana zdań (łącznie 26 komentarzy nieodnoszących się do wpisu) jest agresywna, polega na zaczepnym traktowaniu rozmówcy, jest to znamienne dla zachowań trollingowych, znajduje się tu również obrażanie (żalosa jesteś), prowokowanie (wytykanie błędów), unikanie porozumienia, wciąganie w niepotrzebną dyskusję.

Powyższe obserwacje pozwalają na wnioskowanie o funkcjonowaniu na portalu Styl.pl osób zachowujących się agresywnie, nienawistnie i wrogo wobec innych użytkowników. Wszystkie takie zachowania określane są mianem cyberbullyingu, czyli „oczerniania, szykanowania, tyranizowania i wyszydzania w Sieci” (Kalinowska 2014: 302).

Hejting i trolling

Jedną z odmian zachowań przemocowych w Internecie jest hejting – zjawisko w sieci polegające na nienawidzeniu wszystkiego co tam się pojawia; stosowanie agresji bez podłoża ideologicznego. W Polsce najczęściej posługujemy się spolszczoną wersją słowa „hater”, a mianowicie „hejter”, rzadziej „nienawistnik”, czy „dokuczacz”.

Charakteryzując hejtera, możemy mówić o (Kawka, Skwarczyńska 2014: 20):

- ujawnianiu wielkiej niechęci i nienawiści wobec drugiej osoby (najczęściej obcej, nigdy wcześniej nie spotkanej);
- bazowaniu raczej na własnej opinii i sądach, nie na faktach;
- motorem działania jest zazdrość lub uraza do osoby, która zajęła określoną pozycję, odniosła sukces w pewnej dziedzinie;
- robieniu złej opinii, pomniejszaniu zasług, przeklinaniu, wyzywaniu;

- atakowaniu osoby, jej przekonań, wiary, postaw, rodziny, a nie działań, z którym się nie zgadzamy.

Hejter przegląda blogi, fora internetowe oraz inne strony umożliwiające komentowanie, które wyraża negatywnymi komentarzami, bez merytorycznego uzasadnienia, kierowanymi do autorów tekstów, filmów, fotografii.

Trolling to „nieprzyjazne zachowanie wobec innych użytkowników Internetu, które ma na celu przeszkodzenie w prowadzonej dyskusji” (Kalinowska 2014: 303), wywoływanie sporów, kłótni, wszczynanie internetowych awantur przez zamieszczanie oburzących, kontrowersyjnych i agresywnych komentarzy. Celem trolloowania jest wywołanie negatywnych reakcji ludzi i wywołanie burzliwej dyskusji, odpowiedzi na prowokację. „Pojęciem pokrewnym do hejtera jest troll internetowy. Warto jednak podkreślić, że w przypadku trolła oprócz wyrażania niechęci ważne jest również samo wszczęcie kłótni pomiędzy użytkownikami danego portalu” (Kawka, Skwarczyńska 2014: 31).

Język agresji wirtualnej jest niezwykle bogaty, charakteryzuje się różnorodnością formy i technik. „Wypowiedzi agresywne i przemocowe w świecie wirtualnym wiążą się z istnieniem negatywnej ekspresji, mogą mieć wymiar: monologicznego lżenia, stosowania słownictwa neutralnego lub znieważającego, pejoratywnego, obelżywego i poniżającego; poruszania tematyki objętej tabu, mają dodać komunikatowi wulgarny sens. Przemocowy, poniżający i agresywny wymiar ma też stosowanie cynizmu, drwiny i kpiny adresowanej przeciw przekonaniom, sądom czy osobie rozmówcy. Koniecznie trzeba też pamiętać o przemocy polegającej na ignorancji, braku kontaktu, interakcji, psychologia nazywa to karaniem przez nieokazywanie uczuć, emocji, zainteresowania, innymi słowy wykluczeniem” (Kalinowska 2014: 313). Zachowania agresywne, nieetyczne w świecie wirtualnym przekładają się również na zmiany w obrazie tekstu. Wielokrotnie pojawiają się zwielokrotnienia znaków interpunkcyjnych np. wykrzykników – !!!!!, stosowane są wersaliki jako substytut krzyku oraz emotikony jako wyraz emocji. Z kolei dla ominięcia blokad systemowych stosowanych w słownikach przy zapisie słów wulgarnych użytkownicy zastępują jedną literę symbolem @ lub *.

Zdolność do agresywnych zachowań u człowieka jest naturalna, zmniejsza ją kształtowanie jednostki przez wychowanie i kształtowanie w społeczeństwie, stąd przejawy zachowań agresywnych również w komunikacji internetowej zależą od poziomu kompetencji społecznych, kulturowych i językowych. Przemoc fizyczna postrzegana jest negatywnie, natomiast przemoc emocjonalna, społeczna, symboliczna jest nienamacalna, trudna do identyfikacji, a daje argument do zdobycia władzy, mocy sprawczej czy zwyczajnej przewagi społecznej. Skutkuje to faktem, że często przemoc językowa wartościowana jest pozytywnie, może wynikać z wysokich kompetencji językowych, swobody funkcjonowania społecznego, siły osobowości oraz umiejętnościach przywódczych.

„Innym powodem do bycia jednostką przemocową jest potrzeba autokreacji wyrażana w dwójki sposób. Przez stworzenie nicku, którym posługuje się internauta w określonych miejscach, platformach i forach; już często nazwa użytkownika jest odzwierciedleniem jego osobowości, potrzeb i tym samym postawy wobec innych inter-

nautów. Posługiwanie się nickiem, nie imieniem i nazwiskiem daje też większą swobodę do stosowania przemocy, daje możliwość ukrywania się przed innymi internautami poprzez częste zmiany nicków, tudzież występowanie pod kilkoma różnymi nickami i prowokowanie czy generowanie agresji wśród użytkowników danego portalu” (Kalinowska 2014: 313).

Istotną przyczyną prezentowania zachowań przemocowych jest potrzeba nowych przeżyć, emocji, wprowadzenia elementu rozrywki, zdobycia popularności, rozpoznawalności, dla zaspokojenia potrzeb emocjonalnych i społecznych. Ważną jest też potrzeba dominacji w danej grupie społecznej, co jest tożsame z potrzebą posiadania władzy, możliwością przełożenia władzy zdobytej w świecie wirtualnym na świat realny, zyskami. „Przemoc wirtualna to zazwyczaj jeden z wymiarów i kontekstów postawy życiowej, poglądów internautów lub faktycznych zaburzeń psychicznych (Kalinowska 2014: 313).

Wskazać można dwa źródła czynników generujących zachowania agresywne, są to czynniki wewnętrzne człowieka: uwarunkowania osobowościowe, brak dojrzałości emocjonalnej i społecznej oraz zaburzenia psychiczne. Równie istotne są czynniki zewnętrzne: anonimowość w wirtualnej przestrzeni społecznej, wartości społeczno-kulturowe propagujące agresję, używki i substancje psychoaktywne, uwarunkowania środowiskowe np. niski status społeczny. Zestawiając sondażowy obraz użytkowników portalu Styl.pl z ich realnymi postawami i zachowaniami w przestrzeni wirtualnej, można wnioskować o braku rzeczywistego uzasadnienia przeprowadzonych badań statystycznych bądź o dominacji zachowań atawistycznych ludzi w sytuacji pozostawania anonimowymi, bez względu na płeć, wiek, wykształcenie, pozycję społeczną i ekonomiczną. *Możliwość swobodnej wypowiedzi*

w Internecie, pozbawionej presji oceny społecznej, moralnej i etycznej oraz presji ulokowania w konkretnej grupie, prowadzi do nagromadzenia zachowań negatywnych i agresywnych.

Zachowania przemocowe mogą być jednorazowe, mogą jednak się utrwalić i stać się sposobem funkcjonowania danej osoby w konkretnej społeczności internetowej, przykładem może tu być użytkownik portalu Styl.pl o nicku *ojeju*. Czynniki utrwalające agresję to: brak umiejętności obrony przez stronę krzywdzoną, deficyty komunikacyjne stron, brak konsekwencji w przeciwdziałaniu np. zgłaszaniu problemu administratorowi, która może usuwać wpisy, blokować czynowników z użyciem numer IP. Brak negatywnej reakcji otoczenia na niewłaściwe zachowania użytkowników wiąże się z brakiem konsekwencji społecznych (w tym wykluczenia z danej grupy) i brakiem konsekwencji prawnych.

Komunikacja internetowa jest anonimowa, a zjawisko to można dostrzegać z różnych perspektyw (Pyżalski 2012: 32):

- perspektywy nadawcy komunikatu i jego poczucia, że komunikując się jest nieidentyfikowany przez odbiorcę. Może się to wiązać z najmniejszym poczuciem odpowiedzialności za słowo i charakter realizowanego procesu komunikacji oraz większą skłonnością do ujawniania różnych, nawet bardzo intymnych, informacji na swój temat przed innymi osobami; perspektywy odbiorcy komunikacji, który ze względu na fakt, że brak mu wiedzy o tożsamości nadawcy oraz jego przymiotach także doświadcza innej jakości komunikacji;

- perspektywy technologicznej, związanej z tym, w jakim stopniu możliwa jest identyfikacja osoby, która próbuje ukryć swoje dane za pomocą rozwiązań teleinformatycznych.

Skutek świadomości anonimowości w świecie wirtualnym jest znaczący, znosi dystans społeczny, kulturowy, mylnie uświadamia brak konieczności respektowania zasad prawnych. To z kolei przekłada się na działania zdecydowanie odmienne od działań w świecie rzeczywistym, a mianowicie tworzenie oryginalnych, nacechowanych pejoratywnie nicków, otwarte wyrażanie poglądów kontrowersyjnych i nieakceptowanych społecznie, prezentowaniem autokratyzmu, łamaniem norm społecznych i prawnych.

Podsumowanie

Ludzie pozostając ze sobą w relacjach wchodzą w interakcje społeczne, w wyniku których kształtują osobowość i tożsamość, podlegają procesowi socjalizacji. Interakcje społeczne mogą stanowić komunikację lub być narzędziem w prowadzonej grze, zatem komunikacja może stanowić wartość samą w sobie w wymiarze informacyjnym, emocjonalnym, społecznym, może być narzędziem do kształtowania wizerunku czy pozycji społecznej. Zmiany socjologiczne wynikające ze zmiany w prowadzonym trybie życia generują zmiany w utrzymywaniu relacji międzyludzkich, budowaniu więzi, jednak nie niwelują samej potrzeby pozostawania w relacjach z innymi ludźmi i tworzenia grup społecznych. W efekcie, popularność wszelkiego rodzaju forów, portali i miejsc, gdzie można nawiązywać kontakty jest coraz większa. „Rozwój nowych środków przekazu mogących błyskawicznie ułatwić ludziom komunikowanie powoduje, że i współcześnie wiele się mówi o nowych rodzajach więzi łączących ludzi odległych w przestrzeni, lecz połączonych wspólnotą zainteresowań. Jako że tego typu struktury są coraz powszechniejsze, socjologowie zadają pytania, czy rzeczywiście te istniejące jedynie wirtualnie grupy czy wspólnoty są nimi w takim sensie, w jakim zwykły do tej pory je definiować nauki społeczne” (Kaprańska 2004: 60). Można się więc zastanawiać czy konsekwencją tego typu wspólnot będzie nasilenie postaw integracyjnych czy też nastąpi defragmentacja społeczeństwa i alienacja jednostek. Jednak aby nie być bezczynnym w obliczu ogromnych zmian socjologicznych, obyczajowych i kulturowych warto podjąć działania zmierzające do zachowania ładu i porządku współczesnego świata. Skutecznym przeciwdziałaniem pejoratywnym zmianom jednostkowym i społecznym jest dwutorowość, polegająca na eliminacji niepożądanych zachowań i niedopuszczeniu do ich utrwalenia. I istotna jest również edukacja profilaktyczna i prewencyjna użytkowników Internetu. Nie daje to pewności co do uzyskania zamierzonych celów, jednak daje nadzieję na ograniczenie negatywnych skutków socjologicznej transformacji rzeczywistości, zmierzającej ku enklawie informacyjnej pozostającej w świecie wirtualnym.

Źródłem finansowania badań i artykułu były środki własne autorki.

Bibliografia

1. Bea-A., (2015) *Insh'allah*, publikacja 28-02-2015 r., <http://wasz.styl.pl/wizytowka-Bea-A/dziennik/wpis-inshallah,nld,1680929> [22.01.2016].
2. Castells M., (2007) *Społeczeństwo sieci*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
3. Elliot A., (2009) *Człowiek Istota Społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
4. *Hasło blog*, (brak daty publikacji), <http://sjp.pwn.pl/szukaj/blog.html> [18.01.2016].
5. <http://reklama.bauer.pl/magazine.php/sid,1/mid,18/title,Twoj-Styl/> [18.01.2016].
6. <http://wasz.styl.pl/> [22.01.2016].
7. <http://wasz.styl.pl/artyku/> [22.01.2016].
8. <http://wasz.styl.pl/dzienniki/> [22.01.2016].
9. Kalinowska D., (2014) *Zjawisko przemocy w przestrzeni wirtualnej* [w:] Sokołowski M., (red.), *Sieciowe dyskursy (Roz)poznawanie cyfrowego świata*, Elbląg: Wydawnictwo Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Elblągu.
10. Kaprańska Ł., (2004) *Styczności on-line a problem tworzenia się grup społecznych* [w:] Kożusznik B., (red.), *Komunikacja w dobie Internetu*, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
11. Kawka M., Skwarczyńska A., (2014) *Hejting i trolling, czyli jak wywołać konflikt w Internecie?* [w:] Muś A., Wróblewska A., (red.), *Oblicza konfliktu*, Katowice: 2M Promotion.
12. Natka33, (2015) *Placki z Jabłószkami*, <http://wasz.styl.pl/wizytowka-natka33/dziennik/wpis-placki-z-jabloszkami,nld,1681887> [22.01.2015].
13. Natka33, wizytówka-natka33, (brak daty publikacji), <http://wasz.styl.pl/wizytowka/natka33/galerie/> [22.01.2016].
14. Portal internetowy *Styl.pl*, <http://www.styl.pl/twoj-styl/> [18.01.2016].
15. Pyżalski J., (2012) *Agresja elektroniczna i cyberbulling jako nowe ryzykowne zachowania młodzieży*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
16. Regulamin usług-firma Interia.pl, (brak daty publikacji), <http://firma.interia.pl/regulamin> [18.01.2016].
17. Sobol E., (red.), (1997) *Mały Słownik Języka Polskiego*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
18. Stefane Kulinarnie, (2015) *Poledwica w miodzie, polenta, karmelizowana cebula i chipsy z pasternaku* <http://wasz.styl.pl/wizytowka-stefane-kulinarnie/dziennik/wpis-poledwica-w-miodzie-polenta-karmelizowana-cebula-i-chipsy-z,nld,1698569#pst87170840> [22.01.2015].

