

Marta R. Jabłońska

Uniwersytet Łódzki
Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny
Instytut Ekonomik Stosowanych i Informatyki
Katedra Informatyki Ekonomicznej
e-mail: mjablonska@uni.lodz.pl

Doświadczenie agresji słownej w cyberprzestrzeni wśród cyfrowych tubylców

Kody JEL: K24, L86, Z13

Słowa kluczowe: agresja słowna, cyfrowi tubylcy, cyberprzemoc

Streszczenie. W artykule skoncentrowano się na zjawisku agresji słownej przejawianej w internecie wobec ludzi młodych. Cyfrowi tubylcy, wykazując narastający poziom immersji w cyberprzestrzeni, stają się bowiem grupą szczególnie podatną na ataki cyberagresorów. Celem artykułu jest dokonanie podsumowania wielu badań tego zjawiska wśród adolescentów przeprowadzonych przez autorkę w ciągu kilkunastu miesięcy. Wyniki ukazują stopień, zbiór doświadczeń i postaw oraz angażowania się w praktyki agresji słownej w internecie.

Wprowadzenie

Agresja słowna stanowi jeden z elementów ludzkich interakcji powszechnie obecny w cyberprzestrzeni. Dzisiaj internet przestaje być postrzegany jako globalna sieć połączonych ze sobą urządzeń, służących do wymiany komunikatów. W czasach bowiem, gdy kolejne składowe codzienności realizowane są za pośrednictwem tego medium, coraz wyraźniej rysuje się konieczność uwzględniania jego społecznego wymiaru. Istotne staje się, by usiłować zrozumieć wpływ technologii, która modyfikuje dzisiejszą gospodarkę w niemalże każdym sektorze, na społeczeństwo i jednostkę (Nowak, Krejtz, 2006).

Cyberprzestrzeń staje się zatem nową przestrzenią socjalizacji i interakcji, coraz częściej kosztem kontaktów bezpośrednich. Komunikacja twarzą w twarz jest wypierana przez wirtualną, a liczba znajomych z mediów społecznościowych wzrasta, podczas gdy rzeczywiste interakcje społeczne są coraz uboższe i rzadsze (Näsi, Räsänen, Haw-

don, Oksanen, Holkeri, 2015). Upowszechnienie mediów społecznościowych sprawia, że do zaistnienia w wirtualnej rzeczywistości niepotrzebne są już specjalistyczne, informatyczne umiejętności a każdy użytkownik sieci może nie tylko być odbiorcą, lecz także twórcą publikowanych treści. W efekcie internet to przestrzeń, w której odnaleźć można zarówno najlepsze, jak i najgorsze twory ludzkiej kreatywności (Levmore, Nusbaum, 2011).

Choć udowodniono, że socjalizowanie online jest pozytywnie skorelowane ze zdrowiem (fizycznym i psychicznym), poczuciem szczęścia, spełnienia i własnej wartości czy nawet osiąganymi zarobkami (Sabatini, Sarracino, 2014), to jednak niesie ze sobą także zagrożenia, takie jak przestępstwa internetowe, cyberprzemoc czy agresję słowną. Analogicznie do badań wykazujących pozytywny wpływ internetu, a zwłaszcza mediów społecznościowych na socjalizację i kreowanie kapitału społecznego (Lee, 2008; Steinfield, Ellison, Lampe, 2008), zaczęły pojawiać się prace wskazujące na tendencje przeciwne. Obniżony poziom zaufania (Näsi i in., 2015) oraz pobudzanie i szerzenie nienawiści (Oksanen, Hawdon, Holkeri, Näsi, Räsänen, 2014) stają się istotnymi wyzwaniem dla dzisiejszego społeczeństwa (Harris, Rowbotham, Stevenson, 2009). Erjavec i Kovačič (2012b) wyrażają nawet przekonanie o konieczności podejmowania dalszych badań w tym zakresie.

Powyższe wnioski, wraz z dalszą analizą literatury, skłoniły – ponad rok temu – autorkę niniejszego opracowania do podjęcia własnych badań nad agresją słowną. Jako grupę docelową wybrano tzw. cyfrowych tubylców, czyli młodych ludzi mających niemalże nieustanną styczność z internetem. W efekcie przeprowadzono cztery badania (trzy zakończone, jedno w momencie pisania artykułu znajduje się w fazie realizacji). Celem artykułu jest zaprezentowanie zbiorczych, podsumowujących obserwacji, ilustrujących doświadczenie agresji słownej przez członków badanych grup.

Układ artykułu jest następujący. W sekcji pierwszej dokonano przeglądu bieżącej literatury z zakresu cyfrowych tubylców oraz agresji słownej w internecie. Wychodząc od natury przemocy online, ukazano relację agresji słownej do elektronicznej oraz jej odmiany. Przytoczono wybrane definicje, jak i przegląd bieżących badań. Następnie scharakteryzowano tzw. cyfrowych tubylców jako potencjalnych agresorów i ofiary agresji słownej online. Dwie następne sekcje prezentują konstrukcję i wyniki przeprowadzonych badań. W części czwartej opisane zostały wnioski oraz plan dalszych prac.

1. Przegląd literatury

Internet, w szczególności media społecznościowe, stają się otwartą przestrzenią dialogu (Liu, Ko, 2007). Swoboda w publikowaniu własnych opinii oraz komentowaniu treści zamieszczanych przez innych użytkowników często przeradza się w cyfrowy konflikt (Chiang Lin, Zhi-Feng, 2012), który eskaluje agresję słowną.

Infante i Wigley (1986) zdefiniowali agresję słowną jako skłonność okazywaną przez agresora do atakowania bezpośrednio innych osób, miast konstruktywnej krytyki

wypowiedzi czy opinii. Przenosząc jednak to zjawisko na płaszczyznę cyberprzestrzeni, zyskuje ono nowy wymiar i formy, głównie na skutek specyfiki komunikacji poprzez internet. W odróżnieniu od ataku słownego podczas kontaktu bezpośredniego, w tekstowym dialogu internetowym uczestnicy pozbawieni są możliwości obserwacji mowy ciała oraz w ograniczony sposób mogą doświadczać okazywanych przez drugą stronę emocji. Porównując natomiast agresję słowną przyjmującą formę pisaną, drukowaną, z formą elektroniczną, znacznie zwiększa się dynamiczność wymiany informacji na korzyść tej drugiej. Komunikacja za pomocą internetu często jest anonimowa oraz dostępna dla szerokiego grona internautów, którzy mogą w dowolnym momencie wziąć w niej udział. W tym kontekście, agresję słowną online, należy zdefiniować inaczej – jest to zatem atak na tle rasowym, etnicznym, religijnym, politycznym, płci, orientacji seksualnej, statusu czy też skierowany do innych grup społecznych. Jego celem staje się – poprzez demotywiące, wrogie, złośliwe komentarze – wyrażenie dyskryminacji, niezgody, wrogości czy uprzedzeń. Agresor dąży do zranienia, odczłowieczenia, nękania, poniżania, zawstydzenia czy prześladowania ofiary bądź grupy ofiar oraz podsycania wrogich postaw wobec nich (Cohen-Almagor, 2014; Erjavec, Kovačič, 2012a).

Agresor może być prowokowany do podejmowania ataków przez pychę, upokorzenie, strach, gniew bądź pragnienie upokorzenia, zhańbienia, zadania bólu czy zniszczenia ofiary (Aumer-Ryan, Hatfield, 2007). Wśród innych pobudek, badacze wymieniają także dreszcz emocji, chęć obrony, poczucie misji bądź odwet (McDevitt, Levin, Bennett, 2002). Suler (2004) definiuje pojęcie „internetowego rozhamowania”, powodowane przez cechy internetu takie jak pozorna anonimowość, niewidoczność, asynchroniczna komunikacja, solipsystyczna introjekcja, dysocjacyjna wyobraźnia czy zanik autorytetów. W tak skonstruowanym środowisku, użytkownicy sieci stają się bardziej skłonni do podejmowania działań, których nie przedsięwzięliby w prawdziwym życiu, co można odnosić także do zachowań agresywnych. Motywację agresorów ilustruje podział zaproponowany przez Erjavec i Kovačič (2012a), w którym wyróżnia się cztery profile napastników internetowych: żołnierzy, wyznawców, graczy i nadzorujących (tab. 1).

Tabela 1. Klasyfikacja agresorów w internecie

Typ	Nazwa (ang.)	Motywacja	Działania
Żołnierz	<i>Soldier</i>	na polecenie zwierzchnika	funkcjonuje w zorganizowanej strukturze, atakuje w imię wartości owej organizacji, grupy, partii, itp.
Wyznawca	<i>Believer</i>	obrona przekonań oraz poglądów	atakuje z własnej inicjatywy, broniąc wyznawanego światopoglądu i dążąc do unicestwienia „wrogów”; postrzega swoje ataki jako wyraz „jedyną prawdę”
Gracz	<i>Player</i>	rozrywka	postrzega ataki słowne jako formę gry toczącej się w wirtualnej społeczności.. nie żywi stałych przekonań, atakuje gdy nadarzy się okazja
Nadzorujący	<i>Watchdog</i>	poczucie społecznej krzywdy	motywowany przez społeczną niesprawiedliwość, pragnie przykuć uwagę do danej sprawy, skłonny do przyznania, że stosuje nieetyczne metody oraz do zmiany poglądów na skutek argumentacji

Źródło: opracowanie własne na podst. Erjavec i Kovačič (2012a).

Oprócz analizy natury zjawiska, motywacji i sylwetki agresora opisanych powyżej, wśród badań nad agresją słowną w internecie wymienić należy analizy uwarunkowań prawnych (Schieb, Preuss, 2016; Harris i in., 2009; Banks, 2011), wpływu mediów społecznościowych na rozprzestrzenianie agresji słownej (Perry, Olsson, 2009) czy metod dystrybuowania agresywnych treści (Lincoln, Wilson, 2005). Collins, Freeman oraz Chamarro-Premuzic (2012) oraz Balcı i Salah (2014) badali związek pomiędzy uzależnieniem od gier internetowych a przejawianym poziomem agresji werbalnej w cyberprzestrzeni. Markey i Markey w 2010 roku zbadali zależność pomiędzy agresją słowną w grach a antyspołecznymi czynnikami osobowości. Prowadzone były także badania nad metodami pomiaru poziomu agresji elektronicznej (Vivolo-Kantor, Martell, Holland, Westby, 2014). Tereszkievicz (2012) zajmowała się natomiast występowaniem agresji słownej na polskich forach internetowych, w grupach dyskusyjnych oraz portalach społecznościowych. Schieb oraz Preuss (2016) analizowali skutki agresji słownej w internecie, twierdząc że ataki te mogą powodować poważne skutki, zwłaszcza wśród nastolatków. Oddziałują jednak na całe społeczeństwo, ponieważ pogłębiają uprzedzenia i stereotypy, wpływają na zdrowie psychiczne i samopoczucie represjonowanych grup bądź osób. Możliwe jest także, że agresja słowna będzie skłaniać do podejmowania aktów przemocy w prawdziwym życiu.

Agresja słowna w internecie jest formą agresji elektronicznej, czyli zachowań agresywnych z użyciem technologii komunikacyjnych (Pyżalski, 2009). Relację tę ilustruje rysunek nr 1.



Rysunek 1. Relacja między agresją elektroniczną a słowną

Źródło: opracowanie własne na podst. Pyżalski (2009).

Agresja słowna, język nienawiści, powszechnie zwana „hejtem” jest formą cyberprzemocy, czyli umyślnych i regularnych zachowań agresywnych pojawiających się w określonej grupie społecznej, do której należą zarówno ofiara, jak i napastnik (Pyżalski, 2009). Nękanie internetowe odnosi się natomiast do ogólnych działań podejmowanych za pośrednictwem internetu, mających na celu skrzywdzenie konkretnej osoby bądź grupy.

Ofiarami agresji słownej często stają się osoby młode, dla których internet pełni w życiu istotną rolę. Określa się je mianem, cyfrowych tubylców, co ma akcentować, że cyberprzestrzeń stanowi dla nich naturalne środowisko (Prensky, 2001). Urodzeni w czasach dynamicznego upowszechniania technologii informatycznych, postrzegają internet jako twór, który istniał „od zawsze”. Wykazując silną immersję w rzeczywistość wirtualną, często traktują przestrzeń rzeczywistą i wirtualną jako tożsamą. W efekcie nie tylko przenoszą znaczną część procesów socjalizacyjnych do cyberprzestrzeni, ale i traktują zawarte tam znajomości jako równie ważne bądź nawet ważniejsze od rzeczywistych. Opinie internautów mogą zatem wywierać na nich silny wpływ, co może okazać się niebezpieczne w przypadku ataków agresji słownej. Zanurzeni w wirtualnej rzeczywistości młodzi ludzie mogą stać się zarówno ofiarą przemocy słownej, jak i agresorami.

2. Przeprowadzone badania

W tabeli numer 2 przedstawiono wykaz badań przeprowadzonych przez autorkę, począwszy od września 2015 roku. Każdy wpis został oznaczony literą alfabetu, która będzie identyfikować badanie w dalszym opisie.

Tabela 2. Przeprowadzone badania

	Cel	Wielkość próby	Grupa docelowa	Rok
A	obserwacja zachowań w internecie oraz wynikających konsekwencji	109	cyfrowi tubylcy	2015
B	doświadczanie i przeprowadzanie ataków agresji słownej w internecie	448	cyfrowi tubylcy	2016
C	skłonność do przeprowadzania ataków agresji słownej za wynagrodzenie (w trakcie realizacji)	276	cyfrowi tubylcy	2016
D	analiza aktów prawnych w Polsce	n.d.	n.d.	2015

Zródło: opracowanie własne.

Badanie A stanowiło wprowadzenie do podjętej tematyki, gdyż obejmowało zarówno szanse, jak i zagrożenia jakich można upatrywać w sposobie wykorzystania internetu przez ludzi młodych. Badanie B koncentrowało się wyłącznie na agresji słownej, uwzględniając perspektywy ofiary i agresora. Badanie C – w momencie pisania tego artykułu – znajduje się jeszcze w fazie realizacji, zatem analizie poddane zostaną wyniki częściowe. Badanie D dotyczyło obowiązujących w Polsce aktów prawnych i odpowiedzialności, jaką może ponieść agresor z tytułu podejmowanych ataków nieławistnych wypowiedzi.

3. Rezultaty

Uczestnicy badania A i B byli świadkami aktów agresji słownej w internecie (odpowiednio 25% i 65% respondentów). 11% respondentów z próby A i 28% z B padło ofiarą przemocy słownej online. Ankietowani z pierwszej grupy nie uznali jednak agresji słownej za jedno z najbardziej istotnych zagrożeń w sieci, podczas gdy członkowie drugiej uznali ją za zjawisko częste bądź nagminne (75%) i niebezpieczne (82%). Jako najważniejsze miejsce szerzenia języka nienawiści obie grupy wskazywały media społecznościowe i gry online. Wśród najczęstszych form doświadczanej agresji słownej wymieniane były: nękanie konkretnej osoby bądź grupy, krytyka wydarzenia, szerzenie fałszywych informacji oraz pogroźki. Preferowaną formą reakcji respondentów na takowe ataki było ignorowanie nienawistnych wypowiedzi oraz odpowiadanie w sposób uprzejmy. Zauważono także skłonność wśród kobiet do agresywnych reakcji, podczas gdy mężczyźni preferowali zgłaszanie agresorów do administratorów stron.

Badanie B analizowało także profil agresora. 11% respondentów zadeklarowało przeprowadzanie ataków agresji słownej. Wśród motywacji do podejmowania takich działań wymieniane były krytyka konkretnej wypowiedzi bądź wydarzenia, niechęć do osoby bądź brak szczególnego powodu. Jednocześnie 25% agresorów zgłaszała lepsze samopoczucie po dokonaniu aktu agresji. Pozostałe trzy czwarte odczuwało jednak pogorszenie nastroju i frustrację bądź poczucie ulgi.

Analizując częściowe wyniki z badania C, 26% respondentów deklaruje gotowość do przeprowadzania ataków agresji słownej w zamian za wynagrodzenie miesięczne a 28% przyznaje się do dokonywania takich ataków. Uczestnicy badania oczekivaliby najwyższego zarobku w zamian za groźby, publikowanie treści obraźliwych na tle narodowościowym oraz rasowym (odpowiednio średnio 2591,78 zł, 2474,66 zł oraz 2396,58 zł). Najniższe uposażenie było oczekiwane za krytykę marki, osób prywatnych oraz partii politycznej (1585,62 zł, 1484,25 zł oraz 1352,74 zł). Średnie wynagrodzenie dla całej próby wyniosło 2018,08 zł.

Badanie D, poświęcone bieżącemu ustawodawstwu, wykazało że w Polsce coraz więcej działań dotyczących agresji słownej w internecie podlega odpowiedzialności karnej oraz cywilnoprawnej, jednak dochodzenie odszkodowania osób poszkodowanych w wyniku aktu agresji słownej wciąż nie jest procesem łatwym. U podstaw takiego stanu rzeczy leżą anonimowość agresorów oraz kwestia możliwości pozyskania rzeczywistych danych tych osób.

Podsumowanie

Celem artykułu było zbiorcze przedstawienie najważniejszych rezultatów badań dotyczących agresji słownej w internecie, przeprowadzonych w ciągu kilkunastu miesięcy przez autorkę niniejszego opracowania. Analizując uzyskane wyniki w perspektywie czasowej, zauważyć można wzrost odsetka osób w poszczególnych grupach, które obser-

wowały bądź doświadczały agresji słownej w internecie. Po odniesieniu tych wyników do dokonanego przeglądu literatury, wysnuć można wniosek zgodny z innymi badaniami, a podkreślający narastający charakter zjawiska. Badani postrzegają agresję słowną nie tylko jako możliwość wyładowania negatywnych emocji, lecz także jako rozrywkę, sposób poprawienia samopoczucia a nawet możliwość działalności zarobkowej. Należy jednak pamiętać, że przeprowadzone badania ankietowe nie miały charakteru reprezentatywnego, zatem wniosków nie należy uogólniać na całą populację. Stanowi to najważniejsze ograniczenie przeprowadzonych badań, które autorka planuje wyeliminować w przyszłych pracach.

Bibliografia

- Aumer-Ryan, K., Hatfield, E. (2007). The Design of Everyday Hate: A Qualitative and Quantitative Analysis. *Interpersona*, 1 (2), 143–172.
- Balci, K., Salah, A.A. (2014). Automatic analysis and identification of verbal aggression and abusive behaviors for online social games. *Computers in Human Behavior*, 53, 517–526.
- Banks, J. (2011). European Regulation of Cross-Border Hate Speech in Cyberspace: The Limits of Legislation. *European Journal of Crime Criminal Law and Criminal Justice*, 19, 1–14.
- Chiang, Y-T., Lin, S., Zhi-Feng, L.E. (2012). The effects of online discussion forum aggressive messages and cognitive distortion on users' negative affect and aggression. *Turkish Online Journal Of Educational Technology*, 11 (2), 238–245.
- Collins, E., Freeman, J., Chamarro-Premuzic, T. (2012). Personality traits associated with problematic and non-problematic massively multiplayer online role playing game use. *Personality and Individual Differences*, 52, 133–138.
- Erjavec, K., Kovačič, M.P. (2012a). “You Don't Understand, This is a New War!” Analysis of Hate Speech in News Web Sites' Comments. *Mass Communication and Society*, 15 (6), 899–920.
- Erjavec, K., Kovačič, M.P. (2012b). Journalism and the Internet. *Teorija in Praksa*, 49, 190–203.
- Harris, C., Rowbotham, J., Stevenson, K. (2009). Truth, law and hate in the virtual marketplace of ideas: perspectives on the regulation of Internet content. *Information & Communications Technology Law*, 18 (2), 155–184.
- Lee, J. (2008). Unravelling the dynamics and trends of social capital: Case of South Korea. *Asian Journal of Social Psychology*, 11, 105–115.
- Levmore, S., Nussbaum, M.C. (red.). (2011). *The Offensive Internet: Speech, Privacy, and Reputation*. Boston: Harvard University Press.
- Lincoln, R.A., Wilson P. (2005). Contemporary comment: An examination of Australian internet hate sites. *Humanities & Social Sciences Papers*. Pobrane z: http://epublications.bond.edu.au/hss_pubs/39 (27.12.2016).
- Liu, E.Z.F., Ko, H.W. (2007). Implementation and evaluation of an e-tutor program. *WSEAS Transactions on Communications*, 6 (4), 547–552.

- Markey, P.M., Markey, C.N. (2010). Vulnerability to violent video games: A review and integration of personality research. *Review of General Psychology*, 14, 82–91.
- McDevitt, J., Levin, J., Bennett, S. (2002). Hate crime offenders. *Journal of Social Issues*, 58, 303–317.
- Näsi, M., Räsänen, P., Hawdon, J., Oksanen, A., Holkeri, E. (2015). Exposure to online hate material and social trust among Finnish youth. *Information Technology & People*, 28 (3), 607–622.
- Nowak, A., Krejtz, K. (2006). Internet z perspektywy nauk społecznych. W: D. Batorski, M. Marody, A. Nowak, (red.), *Społeczna przestrzeń Internetu* (s. 1–15). Warszawa: Academica.
- Okansen, A., Hawdon, J., Holkeri, E., Näsi, M., Räsänen, P. (2014). Exposure to Online Hate among Young Social Media Users. W: M.N. Warehime (red.), *Soul of Society: A Focus on the Lives of Children & Youth* (Sociological Studies of Children and Youth, Vol. 18, s. 253–273). Oklahoma City: Emerald Group Publishing Limited.
- Perry, B., Olsson, P. (2009). Cyberhate: The Globalization of Hate. *Information and Communications Technology and Law*, 18 (2), 185–199.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9 (5). Pobrane z: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> (27.12.2016).
- Pyżalski, J. (2009). Agresja elektroniczna dzieci i młodzieży – różne wymiary zjawiska. *Dziecko Krzywdzone*, 1 (26), 12–26.
- Sabatini, F., Sarracino, F. (2014). *Online networks destroy social trust*. Pobrane z: <http://arxiv.org/abs/1409.0267> (27.12.2016).
- Schieb, C., Preuss, M. (2016). *Governing hate speech by means of counterspeech on Facebook*. Materiały konferencyjne 66th ICA Annual Conference. Fukuoka, Japonia, s. 1–23.
- Steinfeld, C., Ellison, N.B., Lampe, C. (2008). Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29, 434–445.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior*, 7 (3), 321–326.
- Tereszkiewicz, A. (2012). Do Poles flame? Aggressiveness on Polish discussion groups and social networking sites. W: L. Laineste, D. Brzozowska, W. Chlopicki (red.), *Estonia and Poland. Creativity and tradition in cultural Communications. Jokes and their relations*, 1 (s. 237–268). Tartu: ELM Scholarly Press.
- Vivolo-Kantor, A.M., Martell, B., Holland K., Westby R. (2014). A Systematic Review and Content Analysis of Bullying and Cyber-bullying Measurement Strategies. *Aggression and Violent Behavior*, 19 (4), 423–434.

EXPERIENCING HATE SPEECH AMONG DIGITAL NATIVES

Keywords: hate speech, digital natives, cybercrime

Summary. The paper describes hate speech on the internet among young people. Digital natives, living in a cyberspace, are becoming vulnerable to aggressors attacks. The aim of the paper is to present a summary of several researches dedicated to haters conducted by the author in the last few months. Results present experiences and attitudes towards hate speech among young people.

Translated by Marta Jabłońska

Cytowanie

Jabłońska, M.R. (2017). Doświadczanie agresji słownej w cyberprzestrzeni wśród cyfrowych tubylców. *Ekonomiczne Problemy Usług, 1* (126/2), 175–183. DOI: 10.18276/epu.2017.126/2-18.