

Ilona Dąbrowska

ORCID: 0000-0001-7451-2648

Wydział Politologii i Dziennikarstwa

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

Internetowy hejt wobec chorych oraz pracowników służby zdrowia w czasach pandemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce

Słowa kluczowe: serwisy społecznościowe, hejt, mowa nienawiści, pandemia, SARS-CoV-2

Keywords: social networking sites, hate speech, pandemic, SARS-CoV-2

Wstęp

Celem niniejszego artykułu jest analiza zjawiska określanego jako hejt internetowy, w kontekście pandemii wirusa SARS-CoV-2. Już pierwsze miesiące epidemii pokazały, jak dużym wyzwaniem jest dzisiaj walka z mową nienawiści, prześladowaniem oraz przemocą w sieci. Internetowy hejt przybrał nieznane dotąd rozmiary – internauci swoje pełne agresji wpisy i komentarze adresowali zarówno do osób dotkniętych wirusem (chorych), jak i personelu medycznego (lekarzy, pielęgniarek czy ratowników medycznych). W ciągu ostatnich miesięcy, po raz kolejny, mogliśmy się przekonać, jak poważne skutki przynosi cyberagresja. Mimo nieustającego rozwoju technologii, poszerzanej wiedzy oraz umiejętności cyfrowych cały czas poszukujemy rozwiązań, które usprawnią walkę z agresywnymi zachowaniami online.

Przedmiot niniejszych rozważań stanowią materiały rozpowszechniane w internecie – komentarze oraz posty, które zamieszczono pod artykułami dotyczącymi osób dotkniętych wirusem SARS-CoV-2. Problem badawczy stanowi pytanie o wymiar internetowego hejtu skierowanego w stronę osób zarażonych wirusem SARS-CoV-2 bądź pracowników służby zdrowia pomagających zakażonym pacjentom. Skonstruowano następujące pytania badawcze: 1) jaką część komentarzy internautów stanowią wypowiedzi przejawiające hejt, 2) jaka jest skala brutalności języka stosowanego w komentarzach hejterów, 3) jakie rozwiązania funkcjonują obecnie w wybranych serwisach internetowych w celu przeciwdziałania hejtowi. Kluczowym dla przeprowadzonej analizy było

także stworzenie zbioru zachowań agresywnych online oraz określenie cech dystynktywnych internetowego hejtu oraz mowy nienawiści.

W celu realizacji badań zastosowano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa, a także analizę zawartości treści (analizę komentarzy internautów). W ramach przeprowadzonych badań analizie poddano cyfrowe wydania artykułów lokalnych oraz ogólnopolskich tytułów prasowych, które ukazały się od wiosny do jesieni 2020 roku („Polska The Times”, „Polityka”, „Gazeta Wyborcza”, „Kurier Lubelski”, „Dziennik Wschodni”, „Echo Dnia”) oraz reakcje internautów na opublikowane treści (komentarze zamieszczone pod konkretnymi artykułami, filmami czy fotografiami). Materiał badawczy, który przeanalizowano pod względem skali oraz kształtu zachowań hejterskich, stanowiły trzy artykuły prasowe dotyczące tego samego pacjenta. Każdy z tekstów ukazał się w e-wydaniu prasy lokalnej dokładnie w tym samym dniu, tj. 11 marca 2020 roku. Sięgnięto po: „Dziennik Wschodni”, „Kurier Lubelski”, wydanie lokalne „Gazety Wyborczej”. Istotną przesłanką, przemawiającą za analizą niniejszego zjawiska, jest istnienie luki informacyjnej. Zarówno na gruncie polskim, jak i światowym dostrzegalny jest deficyt literatury fachowej, która kompleksowo podejmuje problem hejtu w czasach pandemii w kontekście działań polskich użytkowników serwisów społecznościowych.

Pojawienie się wirusa, a następnie pandemii SARS-CoV-2, wywołało ogromne napięcie oraz lęk społeczny. Niepewność jutra, utrudnienia w codziennym funkcjonowaniu – wszystko to, co politycy oraz media określili mianem „nowej normalności”, stanowi wyzwanie dla każdego człowieka. Sytuacja nowa, niekomfortowa – sytuacja permanentnego stresu. Komunikat Centrum Badań Opinii Społecznej z maja 2020 roku dostarczył mało optymistycznych informacji na temat nastrojów internautów. Jak wynika z raportu (Badora, 2020, s. 2) – w trzeciej dekadzie kwietnia blisko dwie trzecie (63%) badanych internautów uważało, że sytuacja w Polsce zmierza w złym kierunku, 14% było przeciwnego zdania, a niemal jedna czwarta (23%) nie potrafiła ocenić kierunku zmian w kraju. Społeczeństwo na nowo odkryło wagę informacji. Zmieniły się także model i miejsce ich poszukiwań. Coraz większy ruch zaczęły odnotowywać serwisy społecznościowe. Skala przenoszenia aktywności do strefy online zmusza do refleksji, a być może nawet do formułowania nowych terminów określających ten przełomowy moment. Pozostając przy istniejących już określeniach, takich jak rewolucja naukowo-techniczna czy rewolucja przemysłowa, można by mówić dziś o drugiej rewolucji naukowo-technicznej bądź czwartej rewolucji przemysłowej. Biorąc pod uwagę aspekt przepływu treści i rozwoju społeczeństwa informacyjnego, dobrym terminem może okazać się także: rewolucja technologiczno-informacyjna. Aktualne fluktuacje bez wątpienia inspirują naukowców z dziedzin ścisłych, ale też socjologów, psychologów czy medioznawców. Odnotować można znaczący wzrost liczby publikacji wyników badań oraz raportów dotyczących wykorzystywania nowych technologii w życiu codziennym. Publikowane są także interesujące analizy porównawcze, jak np. raport *We Are Social i Hootsuite* zatytułowany „Digital 2020” (Kemp, 2020, s. 24), który podaje m.in., że od stycznia 2019 do stycznia 2020 roku liczba

użytkowników serwisów społecznościowych zwiększyła się o 321 milionów (co stanowi 9,2%). W naszym kraju wzrost ten wyniósł 263 tysiące (2,3%). O zwiększonej intensywności wykorzystywania internetu, tak w życiu codziennym, jak i w działaniach przedsiębiorstw, donosi komunikat Głównego Urzędu Statystycznego z października 2020 roku, w którym przeczytać można m.in. o siedmioprocentowym wzroście (względem roku 2019) liczby osób decydujących się robić zakupy przez internet.

Podobnych publikacji stale przybywa, wszystkie łączy wspólny mianownik – wynik świadczący o zwiększeniu ruchu w sieci, popularyzacji internetu wśród różnych grup wiekowych i wykorzystywaniu go do coraz większej liczby zadań. Jak twierdzi Agnieszka Frącz (2019, s. 29), rozwój cyfryzacji, swobodny dostęp do internetu oraz poczucie anonimowości użytkowników sieci sprzyjają ujawnianiu się patologicznych skłonności i eskalacji negatywnych zjawisk społecznych, które w realnym życiu były skutecznie ograniczane przez obowiązujące przepisy prawa. Katarzyna Garwol podkreśla fakt, że hejt internetowy przyjmuje różne formy, tak jak różne są motywy i sposoby działania osób hejtujących. Nawet ludzkie życiowe tragedie, takie jak chociażby śmiertelny wypadek syna znanego prezentera, są pożywką dla hejterów. Znany też jest przypadek 14-latką, który popełnił samobójstwo, bo nie mógł wytrzymać szykanowania ze strony kolegów z klasy, którzy naśmiewali się z jego rzekomego homoseksualizmu (Garwol, 2016, s. 18). Ewelina Dziwak zaznacza, że język w internecie uległ pauperyzacji – internauci przestali dbać o poprawność, styl i formę. Język współczesnego internauty nastawiony jest na wyzwalanie silnych emocji i prowokację (Dziwak, 2019, s. 112). Hejting bardzo szybko staje się istotną częścią życia wirtualnej społeczności, przybierając postać różnych, celowych działań o zdecydowanie destrukcyjnym charakterze. Z sondażu przeprowadzonego w 2019 roku przez Uniwersytet SWPS wspólnie z ARC Rynek i Opinia wynika, że co trzeci dorosły polski internauta oraz co drugi młody człowiek miał do czynienia z hejtem skierowanym wobec swojej osoby. Większość badanych przyznała też, że hejting jest na tyle poważnym problemem, że trzeba z nim walczyć. Co ciekawe, prawie połowa ankietowanych zaznaczyła, że sama również dopuściła się zamieszczania negatywnych, obraźliwych ocen w stosunku do innych osób (Felczak, 2019). W tej sytuacji koniecznym jest zapewnienie bezpieczeństwa internautom. W kontekście hejtu i mowy nienawiści – jest jeszcze sporo do zrobienia.

Hejt – istota zjawiska

„Hate” – to angielskie słowo coraz mocniej zyskuje na popularności – także w Polsce. Świadczy już o tym samo spolszczenie – hejt, hejtować, być hejtowanym. Termin ten coraz częściej pojawia się w dyskursie publicznym. Zgodnie z definicją słownikową słowo „hate” oznacza nienawiść. Jednak trudno o jednoznaczłą definicję hejtu. Uważa się, że hejt i mowa nienawiści to dwa pokrewne, ale odrębne zagadnienia. Obecnie coraz częściej przyjmuje się, że hejting jest mową nienawiści występującą w obszarze internetowym (Stasiewicz, 2017, s. 13).

Wielki słownik języka polskiego podaje, że 1) hejt jest to ogół negatywnych emocji i ocen, które wyrażają się we wrogich i krzywdzących wypowiedziach pojawiających się masowo, a także 2) wypowiedzią, napisem lub obrazkiem o wymowie wrogiej lub krzywdzącej kogoś. Pozostając na płaszczyźnie semantycznej, warto zaakcentować podejście prof. Jerzego Bralczyka, który zaznacza: „Hejt to słowo krótkie, więc wygodne. Ale co ważniejsze, łatwiej hejtować niż nienawidzić. Trudno przecież przyznać się do nienawiści, która jest poważnym i negatywnym uczuciem. Obce, angielskie słowo ułatwia sprawę, nie ma w języku polskim tych samych konotacji” (Bobrowicz, 2015).

Do grupy hejterów często włączani są tzw. internetowi trole. Jak zauważa Michał Wawrzyniak – osoby określane tym mianem poprzez tworzenie prowokujących komentarzy zwracają do zwrócenia na siebie uwagi, nie głosząc przy tym swojej opinii na dany temat, podczas gdy hejter wyraża swoje poglądy zdecydowanie, zamieszczając negatywne komentarze pod adresem innych użytkowników. Celem hejtera jest zniewaga, a ofiarami bywają często celebryci i osoby publiczne (Wawrzyniak, 2015, s. 35).

Inny polski uczony, medioznawca i socjolog – Wiesław Godzic, zwraca uwagę na szerszy problem, wyrażany utartym w biznesie sloganem: „nieważne, czy mówią o nas dobrze czy źle, ważne, żeby mówili i nie przekreślali nazwiska”. Współcześnie bowiem miarą sukcesu przedsięwzięcia jest skala reakcji, a nie to, czy jest ona pozytywna czy negatywna. W przypadku wypowiedzi internetowych – ludzie w jakiś sposób chcą zamantestować swoje miejsce w świecie. Mowa nienawiści to wg Godzica wyraz intelektualnej porażki osoby, która nie potrafi nawiązać kontaktu z przeciwnikiem. Z jednej strony chce pokazać swój punkt widzenia, ale z drugiej widzi, że nie daje rady – przechodzi więc na zupełnie inny tryb. W tym sensie hejt jest czymś normalnym dla psychologii – kiedy człowiek czuje się upokorzony daną sytuacją, bo nie jest w stanie sobie z nią poradzić, zmienia zasady gry i rusza do ataku, nawet jeśli nie ma do tego powodu. Jak mówi łacińska sentencja *plus ratio quam vis* – rozum więcej znaczy niż siła. W omawianym przypadku zasada zostaje odwrócona, a siła prymitywizmu zwycięża (Pawłowski, 2015).

Problemy definicyjne dotyczą także mowy nienawiści – zjawiska często utożsamianego, łączonego i mylnego z hejtem. Czym różni się mowa nienawiści od samego hejtu? Te dwa z pozoru podobnie wyglądające, a często utożsamiane ze sobą zjawiska posiadają pewien zestaw cech, które można uznać za wyróżniające. Zestawienie tychże prezentuje poniższa tabela. Znajdują się w niej elementy, które w drodze analizy zachowań hejterskich oraz przejawów mowy nienawiści okazały się najbardziej przydatne tj.: 1) język (jaki język stosuje autor wpisu, jakie dobiera słowa, jaka jest forma wypowiedzi), 2) motywacja (dlaczego autor wpisu zdecydował się zamieścić dany komentarz, co spowodowało ten atak), 3) cel (w jakim celu stworzony został dany wpis, co autor chciał nim osiągnąć).

Stosowany język zarówno w przypadku zachowań hejterskich, jak i przejawów mowy nienawiści jest zbliżony. W obu tych procesach mamy do czynienia z brutalizacją języka, a stosowane słownictwo jest bardzo do siebie zbliżone – pojawiają się wulgaryzmy, wyzwiska, w najlepszym przypadku kąśliwe uwagi

Tabela 1

Analiza porównawcza zachowań agresywnych online –
porównanie hejtu oraz mowy nienawiści

Wyszczególnienie	Hejt	Mowa nienawiści
Język	wulgarny, ostry, obraźliwe metafory, wyzwiska, odniesienia do osób i sytuacji znanych z popkultury, odniesienia do danego działania	wulgarny, ostry, obraźliwe metafory, wyzwiska, odniesienia do osób i sytuacji znanych z historii, odniesienia do danej osoby lub grupy
Motywacja	irracjonalna, wyrażenie negatywnych emocji, zachowanie online – odpowiedź na konkretne zdjęcie, film lub wpis	mająca podłoże w osobistych przekonaniach, wyrażenie własnych opinii i poglądów, zachowanie offline lub online – reakcja na dowolne zdjęcie, film lub wpis
Cel	wyładowanie osobistych frustracji, przypodobanie się osobom, grupom przejawiającym te same hejterskie zachowania	dyskredytacja danej osoby lub grupy osób, rozpowszechnianie negatywnych przekonań co do danej osoby lub grupy

Źródło: opracowanie własne.

lub metafory. Pewną subtelną różnicę w tym obszarze odnaleźć możemy jednak w tych metaforach lub odniesieniach, w których hejterzy chętniej nawiązują do aktualnych wydarzeń ze świata popkultury, podczas gdy mowa nienawiści częściej nawiązuje do wydarzeń i osób z przeszłości (odwołania historyczne). Warto dodać tu także, iż hejterzy chętniej sięgają do różnych form wyrazu, takich jak np. memy lub gify.

W kontekście motywacji, rozumianej jako przyczynek do danej aktywności, hejt charakteryzuje się większą impulsywnością i nieprzewidywalnością, pojawia się zwykle w odpowiedzi na konkretne działanie danej osoby, podczas gdy mowa nienawiści dotyczy zwykle całokształtu działań danej grupy lub osoby (w tym nie tylko tych realizowanych na płaszczyźnie wirtualnej). Osoby stosujące mowę nienawiści za jej pośrednictwem wyrażają swój światopogląd i oceniają zjawiska bądź zachowania, z którymi się nie zgadzają.

Najbardziej jaskrawa wydaje się różnica związana z celowością tworzenia wpisów, gdzie w przypadku hejtu mówimy raczej o wyładowaniu osobistych frustracji, negatywnych emocji czy chęci przypodobania się grupie, która zachowuje się w podobny sposób, podczas gdy mowa nienawiści ma na celu przede wszystkim dyskredytację danej osoby lub grupy, rozpowszechnienie uprzedzeń czy dyskryminację. Stanisław Stasiewicz podkreśla, że mowa nienawiści kładzie szczególny nacisk na te cechy, na które osoby będące jej ofiarami nie mają wpływu (kolor skóry, pochodzenie etniczne, orientacja seksualna i tym podobne). Pod tym względem wspomniana już wcześniej propaganda hitlerowska miała wszystkie cechy mowy nienawiści (Stasiewicz, 2017, s. 20). Część badaczy problemu uważa jednak, że pojęcia „mowa nienawiści” i „hejting” przenikają się wzajemnie, a odnalezienie wyraźnej granicy jest sporym wyzwaniem. Tak np. Klaudia Rosińska proponuje skupić się nie na samej dyskryminacji, jak to jest zdefiniowane w odniesieniu do mowy nienawiści, lecz szerzej – na ekspresji nienawiści, która staje się formą przemocy. W takim ujęciu, jak

pisze: „Hejt jest znacznie szerszym terminem. Zawiera w sobie nie tylko pojęcie »mowy nienawiści«, ale też wszelkie rodzaje wypowiedzi agresywnych, przekraczających granice kultury i dobrego wychowania, których jednak nie da się zdefiniować jako mowy nienawiści” (Rosińska, 2017, s. 12).

Istotnym wydaje się także problem podłoża ataków hejterskich. Jak zauważa Monika Kaczmarek-Śliwińska, ryzyko wystąpienia hejtu nie jest zależne od obecności i działalności w przestrzeni mediów społecznościowych. Poziom aktywności w serwisach społecznościowych może jedynie korelować z ryzykiem wystąpienia hejtu czy poziomem jego intensywności, jednak także i brak obecności w mediach społecznościowych nie daje gwarancji pozostawania poza działaniami agresora – hejtera (Kaczmarek-Śliwińska, 2020, s. 76). Anna Leszczuk-Fiedziukiewicz stwierdza dosadnie: „W czasach demokracji postulującej ochronę praw człowieka, w dobie udogodnień technologicznych i rozwoju materialnego dobrobytu internet stał się miejscem licznych dewiacji. Kiedyś system, a dziś pojedynczy ludzie dają upust swoim negatywnym emocjom, lekceważąc konwenanse” (Leszczuk-Fiedziukiewicz, 2018, s. 113). Trudno nie zgodzić się zatem ze słowami Grzegorza Urbanka, który internetowy hejt uważa za zjawisko powszechne, wymierzone nie tylko w zwykłych użytkowników, ale także w osoby znane opinii publicznej, podmioty gospodarcze (firmy, korporacje, rozpoznawalne marki, media) oraz grupy osób i zbiorowości, które łączą wspólne wartości, problemy, np. grupy zawodowe (Urbanek, 2019, s. 235).

Hejtowanie osób zarażonych wirusem SARS-CoV-2

Pierwsze przypadki zachorowań na wirusa SARS-CoV-2 w Polsce zaczęto odnotowywać w marcu 2020 roku. Wtedy też, za pośrednictwem mediów (przede wszystkim stacji telewizyjnych, a następnie konwertowane do radia, prasy i internetu), transmitowane były oficjalne wystąpienia, tak władz państwowych, jak i lokalnych. Włodarze informowali o konkretnych ogniskach zachorowań – mimo to nie udało się ustrzec błędów. Treści prezentowane opinii publicznej często zawierały szczegółowe informacje, pozwalające na identyfikację osoby chorej bądź jej rodziny. W efekcie rodziny te stawały się obiektem ostrego ataku, który w zdecydowanej większości odbywał się właśnie w internecie i mediach społecznościowych.

Głośnym echem w mediach mainstreamowych odbiła się sytuacja rozpowszechnienia informacji na temat pierwszych zachorowań w jednej z podlubelskich miejscowości. Podczas konferencji prasowej wojewoda lubelski podał, że rodzina chorego zataiła informację o wyjeździe syna do Włoch. Z uwagi na szczegółowe informacje, które padły podczas konferencji, mieszkańcy miejscowości bez trudu zidentyfikowali, kim jest chory (Gmiterek-Zabłocka i Kowalczyk, 2020). Internauci byli wyjątkowo okrutni w swych komentarzach, oskarżali członków rodziny o bezmyślność i narażenie na epidemię całego regionu, a nawet kraju. Anonimowy użytkownik internetowego wydania „Kurier Lubelskiego”

napisał: „Zaraził całe województwo, a teraz robi z siebie ofiarę, mamuśka nie lepsza”¹. W sieci w dalszym ciągu dostępne są hejterskie wpisy dotyczące tego przypadku. Na stronie internetowej „Gazety Prawnej” internauta o pseudonimie Emil napisał: „Koniecznym tego kibica trzeba odizolować, najlepiej w więzieniu. Bo to obowiązkowo mu się należy za swoje podłe postępowanie”², czy zachęcanie do upublicznienia danych rodziny, jak sugeruje anonimowy użytkownik serwisu internetowego „Dziennika Wschodniego”: „Ujawnić dane i adres tego nosiciela!!!”³. Na innym portalu internauci sami informowali, o kogo chodzi. Wiadomość o tym, że żona chorego jest nauczycielką w lokalnej szkole, stanowiła kolejne pole do ataku (w komentarzach zachowano oryginalność pisowni): „Dyrektorę dziwkę dyscyplinarnie [wulgaryzm]ć z roboty!”, „przez jedną nie odpowiedzialną rodzinę będziemy tu mieli Wuhan, co za beznadziejnie nie mądrzy ludzie, dramat”, „a na Onecie synek kibic ma jeszcze żale i złości że to nie jego wina tylko służby zdrowia i sanepidu że go nie zamknęli gdy ponoć zgłaszał swój powrót z Włoch...oczywiście sam jest święty i niewinny...oczywiście swojej głupoty nie widzi w ogóle że gamoń pojechał z innymi kolegami gamoniami w rejony tak zagrożone wirusem...teraz robi z siebie ofiarę..litości”, „Kraj jest kompletnie nieprzygotowany...tak gada synuś na Onecie..i ma rację..kraj jest zupełnie nieprzygotowany na różne pomyły takich nieodpowiedzialnych idiotów jak on...nikt nie jest w stanie przewidzieć ilu jeszcze podobnych idiotów wyjedzie w skażone rejony dla jaj, na narty, na mecz, na wypoczynek i przywiezie do Polski to świństwo”, „bo to jakiś lalusz lewacki, skrajnie nieodpowiedzialny jest, nakopałbym mu tyłek za te słowa wobec rządu i kraju”⁴.

Zaprezentowany wybór stanowi niewielki odsetek wszystkich hejterskich komentarzy dotyczących tej sprawy. Jednocześnie są to te wpisy, które nadają się do publikacji. Zdecydowana większość prezentowała bardzo wysoki poziom agresji i wulgarne słownictwo. Aktywność internautów przypadła na czas walki chorego o życie. Stan pacjenta długo opisywany był przez lekarzy jako ciężki, a prognozy były niepewne. Żona chorego zdecydowała się wystąpić w telewizji celem sprostowania informacji, które padły podczas wspomnianej konferencji prasowej wojewody. Podczas jednego z wywiadów, płacząc, prosiła o pomoc psychologiczną⁵. Nie jest to odosobniony przypadek. Historii, gdzie chorzy są atakowani przez internautów, jest znacznie więcej. Rodzina mężczyzny, który

¹ Komentarz zamieszczony na stronie internetowej „Kuriera Lubelskiego” pod artykułem zatytułowanym *Koronawirus w Niedzwicy. Syn dzwoni do matki: „Nie wychodź z domu”* (zob. Skomra, 2020).

² Komentarz zamieszczony na stronie internetowej „Gazety Prawnej” pod artykułem zatytułowanym *Pacjent zarażony koronawirusem w stanie ciężkim. Gmina zamyka szkoły i przedszkola* (zob. Gazeta Prawna, 2020).

³ Komentarz pojawił się na stronie internetowej „Dziennika Wschodniego” pod artykułem zatytułowanym *Koronawirus w Lubelskiem. Nowe informacje o stanie zdrowia pacjenta z gminy Niedzwica Duża* (zob. Prus i Kurasiewicz, 2020).

⁴ Komentarze zamieszczone na stronie internetowej „Kuriera Lubelskiego” pod artykułem zatytułowanym *Koronawirus w Niedzwicy. Syn dzwoni do matki: „Nie wychodź z domu”* (zob. Skomra, 2020).

⁵ Wypowiedź dostępna na stronie TVN: <https://fakty.tvn24.pl/ogladaj-online/60/koronawirus-w-polsce-rozmowa-z-rodzina-pacjenta-zakazonego-sars-cov-2,1008841.html> [30.10.2020].

został zakażony wirusem SARS-CoV-2, chce przed sądem dochodzić ukarania części mieszkańców Pozezdrza koło Węgorzewa za hejt i szykany z ich strony. Mieszkańcy miejscowości nie ograniczali się jednak wyłącznie do komentarzy w internecie, członkom rodziny zarzucano, że z ich powodu umrze cała lokalna społeczność (Grabowska, 2020). Kolejny hejterski atak, który należy przytoczyć, dotyczył chorego na COVID-19 45-latka z Wrześni. Obok komentarzy, mieszkańcy miejscowości w prywatnych wiadomościach zaczęli przekazywać sobie zdjęcie z wizerunkiem mężczyzny oraz podpisem: „Ten gościu ma u nas koronawirusa we Wrześni”. Jeden z lokalnych przedsiębiorców wyznał: „W mojej firmie pracuje blisko 30 osób. Dziś to zdjęcie mieli niemal wszyscy pracownicy. Osoby, które je otrzymały, hejtują tego mężczyznę” (Wiadomości Wrzesińskie, 2020).

Powyższe przykłady stanowią odpowiedź na pytanie o poziom brutalności języka stosowanego przez hejterów komentujących wybrane artykuły prasowe. Drugim istotnym zagadnieniem jest stosunek liczby komentarzy przejawiających hejt wobec wszystkich komentarzy opublikowanych pod wybranymi artykułami prasowymi. W celu pochylenia się nad tym problemem analizie poddano komentarze opublikowane pod następującymi artykułami: 1) „Dziennik Wschodni”, *Koronawirus w Lubelskiem. Nowe informacje o stanie zdrowia pacjenta z gminy Niedrzwica Duża*, 2) „Kurier Lubelski”, *Koronawirus w Niedrzwicy. Syn dzwoni do matki: „Nie wychodź z domu”*, 3) „Gazeta Wyborcza”, *Dotarliśmy do syna pacjenta zakażonego koronawirusem. „Polskie służby są kompletnie nieprzygotowane”*. Każdy z artykułów ukazał się w e-wydaniu dokładnie tego samego dnia, tj. 11 marca 2020 roku. Wyniki analizy zaprezentowano w poniższej tabeli.

Tabela 2

Analiza charakteru komentarzy pod wybranymi artykułami prasowymi online

Wyszczególnienie	„Dziennik Wschodni”	„Kurier Lubelski”	„Gazeta Wyborcza”
Liczba komentarzy przejawiających hejt – atakujących bohatera artykułu (bądź jego rodzinę)	16	25	10
Liczba komentarzy przejawiających hejt – atakujących inne osoby, podmioty lub internautów biorących udział w dyskusji	15	12	18
Liczba komentarzy „w obronie” bohatera artykułu	1	6	2
Liczba komentarzy „w obronie” innych osób, podmiotów, internautów biorących udział w dyskusji	0	0	0
Liczba komentarzy o charakterze neutralnym bądź niezwiązanych z dyskusją	49	14	69
Liczba komentarzy łącznie	81	57	99
Odsetek komentarzy hejtujących bohatera	19,75%	43,85%	10,10%
Odsetek komentarzy hejtujących innych użytkowników lub inne zjawiska, podmioty	18,51%	21,05%	18,18%
Odsetek wszystkich komentarzy przejawiających hejt	38,26%	64,90%	28,28%

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań własnych.

Łącznie analizie poddano 237 komentarzy, z czego 51 przejawiało hejt wobec bohatera artykułu (chorego lub jego rodziny), natomiast 45 komentarzy miało charakter hejtu skierowanego wobec innych osób (innych zarażonych, przedstawicieli Rządu RP, polityków, lokalnych decydentów, a także internautów współkomentujących dany wątek). Łącznie 96 komentarzy zakwalifikowano do grupy komentarzy hejterskich, co stanowi niemal 40% wszystkich wypowiedzi poddanych analizie. Należy zaznaczyć, że system komentarzy w omawianych serwisach umożliwia odpowiadanie na aktywności innych komentujących, i często na tym właśnie szczeblu dochodzi do ostrych polemik i agresywnych wypowiedzi. Warta uwagi jest liczba komentarzy, w których agresja nie była skierowana w stronę bohatera artykułu prasowego. Okazuje się bowiem, że stanowi ona minimum połowę wszystkich komentarzy przejawiających hejt. Drugim niepokojącym zjawiskiem jest znikoma liczba komentarzy „biorących w obronę” atakowanego i zupełny brak reakcji na hejt wobec innych osób, w tym współkomentujących wątek. Obok możliwości komentowania, internautom udostępniana jest także opcja reagowania na wpisy innych użytkowników. Zwykle jest to wybór pomiędzy kliknięciem w przycisk wyrażający aprobatę bądź dezaprobatę. W poddanej analizie materialnie największą aktywność w tym obszarze wykazali użytkownicy serwisu Dziennikwschodni.pl, gdzie najwięcej polubień zebrały następujące dwa komentarze (zachowano oryginalność pisowni):

1. „Ta rodzina z powinna być przykładnie ukarana!!! wiedzieli co się dzieje na świecie zignorowali wszystkie ostrzeżenia, narazili mnóstwo ludzi i jeszcze szli w zaparte że nie wiedzą skąd wirus się u nich wziął bo nigdzie nie wyjeżdżali. Karygodne!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!” (53 polubienia).

2. „Kiedy prokurator postawi zarzuty temu wioskowemu głupkowi z Nierdzwicy i jego skrajnie nieodpowiedzialnej idiotce za narażenie społeczeństwa na niebezpieczeństwo wywołania epidemii ? Do pudła przynajmniej na 7 lat !” (46 polubień).

W obu przypadkach autorem komentarza był tzw. niezarejestrowany użytkownik.

Hejtowanie pracowników służby zdrowia

W dniu 17 kwietnia 2020 roku Rzecznik Praw Obywatelskich Adam Bodnar wystosował list⁶ do prezesa Okręgowej Rady Lekarskiej w Warszawie, z prośbą o informacje na temat spraw zgłoszonych Okręgowej Izbie Lekarskiej dotyczących hejtu wobec pracowników służby zdrowia. Stało się tak na skutek informacji o narastającej w szybkim tempie tendencji do stosowania mowy nienawiści oraz przejawach hejtu wobec pracowników ochrony zdrowia. O internetowej fali hejtu skierowanej w stronę pielęgniarek i lekarzy pracujących przy chorych na COVID-19 media zaczęły informować już w kwietniu 2020 roku, czyli

⁶ Treść listu dostępna na stronie internetowej Rzecznika Praw Obywatelskich: <https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/Do%20Prezesa%20ORL%2C%2017.04.2020.pdf> [30.10.2020].

zaledwie w drugim miesiącu trwającej w Polsce pandemii. Jak wyznał Damian Patecki – anestezjolog z Łodzi: „Ludzie potrzebują wroga, z którym można walczyć. Najpierw się nami zachwycali. Teraz za bardzo im się kojarzymy z koronawirusem (Urazińska, 2020). Tym samym lekarze i pielęgniarki przestali być herosami, których należy podziwiać. Stopniowo zaczęto postrzegać ich jako roznosicieli wirusa, stwarzających zagrożenie dla społeczeństwa.

We wspomnianym wcześniej liście Rzecznika Praw Obywatelskich przeczytać możemy, że „pracownicy ochrony zdrowia stykają się z mową nienawiści, a nawet są atakowani, np. oblaniem farbą drzwi mieszkania. Zdarzają się też odmowy obsłużenia w sklepie czy zapisania dziecka do szpitala”. Według komentującej te wydarzenia lek. Marii Kłosińskiej, koordynatorki mediów w OIL w Warszawie, płaszczyzną, gdzie lekarze najczęściej spotykają się z irracjonalną krytyką i hejtem, jest internet.

Hejterskich zachowań nie brakuje także poza siecią – w najlepszym wypadku jest to unikanie pracowników służby zdrowia przez sąsiadów; w gorszym – zostawianie za wycieraczką samochodu, w skrzynce pocztowej czy w drzwiach kartek z nieprzyjemnymi wiadomościami lub wypraszenie ze sklepów; w najgorszym – niszczenie mienia osobistego (Bartosik i Szmaj, 2020). Tego ostatniego doświadczyła pracująca z chorymi na COVID-19 pielęgniarka z Gliwic, której nieznanymi sprawcy zniszczyli samochód. Przebite opony, karoseria pomalowana sprayem – taki widok zastała kobieta o poranku 28 kwietnia 2020 roku (Dziennik, 2020). Głośna stała się także sytuacja pielęgniarek ze Skarżyska-Kamiennej. Kiedy media poinformowały o dodatnim wyniku badań jednej z kobiet pracujących w lokalnym szpitalu, w internecie na pielęgniarkę wylała się fala krytyki. W tej samej miejscowości mąż innej pielęgniarki został wyproszony ze sklepu. Gdy robił zakupy, pracownica sklepu zaczęła krzyczeć, by wyszedł na zewnątrz, „bo wszystkich pozaraża”. Finalnie Związek Zawodowy Pielęgniarek i Położnych w Skarżysku-Kamiennej wydał oświadczenie nawołujące do zaprzestania fali hejtu: „Pragniemy zaapelować do Państwa o zachowanie spokoju i zaprzestanie obwiniania personelu medycznego oraz członków ich rodzin o rozpowszechnianie wirusa i działanie na szkodę społeczeństwa” (Wprost, 2020). Podobne wydarzenia miały miejsce w różnych miastach Polski. Ratowniczka medyczna z Łochowa w swoim rozbitym aucie znalazła spory kawał płyty chodnikowej i kartkę z napisem: „Wyp... z naszego osiedla. Roznosisz tylko zarazę. Następnym razem spalimy samochód i mieszkanie. Musisz się wyprowadzić z naszego bloku” (Rogaska, 2020a). Rezydentka ze szpitala wojewódzkiego wyznała: „Wracałam do domu z 24-godzinnego dyżuru. Byłam wykończona. Małżeństwo, które mieszka naprzeciwko, zablokowało przede mną drzwi do klatki schodowej. Stali tam, a mają dzieci, więc zdawałoby się, że wyrozumieli i rzucili: »masz się k...wo wyprowadzić, bo nas zarazisz«” (Rogaska, 2020b).

Internetowy hejt bywa bezlitosny, a przenoszenie go do rzeczywistości niewirtualnej jest szokujące. W czasie pierwszych miesięcy pandemii po wielokroć byliśmy świadkami niszczycielskiej siły internetowego hejtu. Hejterskie komentarze miały stać się także przyczyną samobójstwa jednego z chorych. Tragicznie zmarłym lekarzem był prof. Wojciech Rokita, wojewódzki konsultant

ds. położnictwa i ginekologii. O tym, że przyczyną samobójstwa była fala nienawiści w internecie, poinformował w nagraniu umieszczonym na Facebooku⁷ jego znajomy. Historia ta jest wyjątkowa m.in. dlatego, że dotyczy doświadczonego życiowo człowieka, zdolnego do racjonalnego kierowania swoim postępowaniem. Jest też kolejnym dowodem uruchamiania złych instynktów związanych z epidemią i strachem o własne zdrowie (Siedlecka, 2020). Istotnym aspektem w tej sprawie jest też fakt, że internetowy hejt pojawił się jako odpowiedź na artykuł zamieszczony w serwisie *echodnia.eu* (Baran, 2020) dotyczący odbierania samochodu z salonu przez zarażonego wirusem SARS-CoV-2 lekarza. Przyjaciele i rodzina prof. Rokity postanowili wystąpić na drogę prawną – do prokuratury skierowano doniesienie o zniesławieniu i dopuszczaniu do zniesławienia. Tego drugiego miał się dopuścić kielecki portal informacyjny, na którym pojawiły się nienawistne (także ordynarne) wpisy. Wątek odpowiedzialności portalu jest wyjątkowo ważki, wpisuje się bowiem w dyskurs o granicach wolności słowa, cenzurze i powinnościach właścicieli serwisów internetowych. Wydawcy, których artykuły prasowe oraz komentarze pod nimi stanowiły przedmiot niniejszej analizy, korzystają z różnych systemów tworzenia komentarzy. We wszystkich trzech serwisach internauta pragnący opublikować komentarz musi najpierw założyć konto bądź skorzystać z wtyczki i zalogować się przez serwis społecznościowy Facebook. Dodatkowo w serwisie *kurierlubelski.pl* zamieszczono apel⁸ przypominający o kulturze słowa oraz przestrzeganiu prawa.

Podsumowanie

Opisane przykłady nie pozostawiają wątpliwości co do istnienia realnego problemu mowy nienawiści i hejtu w polskiej cybersferze. Dostarczają też informacji o eskalacji agresywnych zachowań w sytuacji niepewności, stresu oraz braku komfortu. „Nie jestem wirusem, jestem człowiekiem” – to hasło spotu przygotowanego przez Małopolską Organizację Turystyczną, która w ten sposób walczy z dyskryminacją osób o rysach azjatyckich w czasie pandemii. Jak wyznali przedstawiciele organizacji: „nie powinniśmy stwarzać kolejnego wirusa – nienawiści i nietolerancji, a wspierać dobrym słowem i myślą tych, którzy tego potrzebują” (Wyborcza, 2020). Jeszcze na początku 2020 roku Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) opublikowała broszurę⁹ dotyczącą stygmatyzacji

⁷ Nagranie z wypowiedzią Maksymiliana Materny dostępne na jego profilu na portalu Facebook: <https://www.facebook.com/maksymilian.materna/videos/2604406063002863/?t=12> [30.10.2020].

⁸ Treść apelu: „Komentowanie artykułów jest możliwe wyłącznie dla zalogowanych Użytkowników. Cenimy wolność słowa i nieskrępowane dyskusje, ale serdecznie prosimy o przestrzeganie kultury osobistej, dobrych obyczajów i reguł prawa. Wszelkie wpisy, które nie są zgodne ze standardami, proszę zgłaszać do moderacji. Nie hejtuj, pisz kulturalnie i zgodne z prawem komentarze! Jeśli widzisz niestosowny wpis – kliknij »zgłoś nadużycie«”.

⁹ Broszura dostępna na stronie internetowej WHO: https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/436278/Social-stigma-associated-with-COVID-19-pol.pdf [30.10.2020].

społecznej związanej z wirusem SARS-CoV-2 oraz chorobą COVID-19. Można w niej m.in. przeczytać o zaleceniach dotyczących form i sposobów wypowiedzania się na temat wirusa. To słuszne praktyki, jednak z całą pewnością nie są wystarczające. Internetowy hejt należy zwalczać dokładnie tam, gdzie się pojawia.

Jak wynika z przeprowadzonej analizy zawartości treści wybranych serwisów informacyjnych, obszarem, który wymaga systemowego wsparcia, są rozwiązania związane z publikacją komentarzy przez internautów. Mimo ograniczania możliwości komentowania przez tzw. niezarejestrowanych użytkowników, często pseudonimy (nicki), po jakie sięgają internauci, pozwalają zachować pozorną anonimowość. Ta z kolei niewątpliwie przyczynia się do wzrostu skali hejtu w polskim internecie. Implementowane systemy wydają się także niedoskonałe, ponieważ gros komentarzy pochodzi od użytkowników niezarejestrowanych. Błędnym założeniem jest także cedowanie obowiązku zgłaszania przejawów hejtu na samych użytkowników serwisu. Oczywiście samo umożliwienie zgłaszania nadużyć jest kierunkiem słusznym, jednak wykazana w analizie skala hejtu, a także konkretne, nieusunięte komentarze zawierające wulgaryzmy bądź groźby świadczą o braku moderacji ze strony wydawców. Zasadnym wydaje się pytanie, czy zabieg ten jest celowy? Czy opisane komentarze nie „pracują” na rzecz serwisów, np. poprzez tworzenie clickbaitów przyciągających uwagę i zwiększających ruch na stronie? Nie od dziś wiadomo, że kontrowersje sprzedają się najlepiej.

Podsumowując wyniki badań, warto zaznaczyć, że przeprowadzona analiza dotyczy konkretnego przypadku, a co za tym idzie – zaledwie niewielkiej części polskiej cybersfery, jednak w kontekście skali hejtu zauważyć można pewien rząd wielkości. Kluczowe dla przeprowadzonej analizy było także stworzenie zbioru zachowań agresywnych online oraz określenie cech dystynktywnych internetowego hejtu oraz mowy nienawiści (tab. 1). W materiale poddanym analizie niemal 40% komentarzy zakwalifikowano do wypowiedzi hejterskich (tab. 2). Mimo iż forma oraz długość hejterskich wypowiedzi bywa różna, należy podkreślić, iż charakteryzują się wysoką brutalnością i wulgaryzacją języka. Funkcjonujące obecnie rozwiązania, mające na celu przeciwdziałanie hejtowi, są nieskuteczne, a pandemia wirusa SARS-CoV-2 i związany z nią wysoki poziom lęku stały się dla części internautów katalizatorem agresywnych zachowań.

Bibliografia

- Badora, Barbara (2020). *Nastroje internautów w trzeciej dekadzie kwietnia*, [online]. Komunikat z badań CBOS, nr 57/2020, maj 2020. Dostęp: https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2020/K_057_20.PDF [30.10.2020].
- Baran, Paulina (2020). *Zarażony koronawirusem odbierał w sobotę BMW w Kielcach? Właściciel salonu zgłosił sprawę do Sanepidu, szybka akcja służb*, [online]. Echo dnia. Dostęp: <https://echodnia.eu/swietokrzyskie/zarazony-koronawirusem-odbieral-w-sobote-bmw-w-kielcach-wlasciciel-salonu-zglosil-sprawe-do-sanepidu-szybka-akcja-sluzb/ar/c1-14861621> [30.10.2020].
- Bartosik, Karolina i Szmaj, Agnieszka (2020). *Koniec oklasków, pora na hejt. Agresja wobec medyków coraz częstsza*, [online]. Polska the Times. Dostęp: <https://polskatimes.pl/koniec->

- oklaskow-pora-na-hejt-agresja-wobec-medykow-coraz-czestsza-dostaje-sie-tez-nauczycielom/ar/c1-14960022 [30.10.2020].
- Bilewicz, Michał i Stefaniak, Anna (2014). *Polska w ruchu. Eksperci i młodzi liderzy o wielokulturowości, transformacji i aktywizmie*, [online]. Fundacja Humanity in Action Polska. Dostęp: https://uprzedzuprzedzenia.org/wp-content/uploads/2015/08/Polska-w-Ruchu_PL.pdf [26.04.2020].
- Bobrowicz, Alicja (2015). *Łatwiej hejtować niż nienawidzić. O zawrotnej karierze słowa „hejt”*, [online]. Metro. Dostęp: <http://metro.gazeta.pl/metro/1,50144,18801439,prof-bralczyk-latwiej-hejtowac-niz-nienawidzie-o-zawrotnej.html> [30.10.2020].
- Dziennik (2020). *Przebite opony i pomalowany sprayem samochód. Tak wyglądało auto pielęgniarki*, [online]. Dziennik. Dostęp: <https://wiadomosci.dziennik.pl/wydarzenia/artykuly/7682692,szpital-samochod-hejt-koronawirus-covid-19-epidemia.html> [30.10.2020].
- Dziwak, Ewelina (2019). Od egalitarności do inkluzyjności. Hejt jako następstwo komercjalizacji internetu. *Zeszyty Prasoznawcze*, 62(1), 111–120.
- Felczak, Magdalena (2019). *Polacy a hejt*, [online]. Lifestyle. Dostęp: <https://lifestyle.newseria.pl/biuro-prasowe/psy-chologia/polacy-a-hejt,b855014132> [31.10.2020].
- Frącz, Agnieszka (2019). Hejting – przejawy mowy nienawiści w sieci. *Pareja*, 2(12), 29–46.
- Garwol, Katarzyna (2016). Hejt w internecie – analiza zjawiska. *Edukacja – Technika – Informatyka*, 4(18), 304–309.
- Gazeta Prawna (2020). *Pacjent zarażony koronawirusem w stanie ciężkim. Gmina zamyka szkoły i przedszkola*, [online]. Gazeta Prawna. Dostęp: <https://www.gazetaprawna.pl/galerie/1458842,duze-zdjecie,1,koronawirus-wojewodztwo-lubelskie-niedrzwica-duza.html> [30.10.2020].
- Grabowska, Kinga (2020). *Hejt i pomówienia w Pozezdrzu. Rodzina chorego na COVID mężczyzny będzie walczyć o dobre imię przed sądem*, [online]. Radio Olsztyn. Dostęp: <https://radiolsztyn.pl/hejt-i-pomowienia-w-pozezdrzu-rodzina-chorego-na-covid-mezczyzny-będzie-walczyć-o-dobre-imie-przed-sadem/01505205> [30.10.2020].
- Kaczmarek-Śliwińska, Monika (2020). Hejt jako źródło sytuacji kryzysowej podmiotów w przestrzeni społecznej. W: Nierenberg, Bogusław (red.). *Zarządzanie mediami*, t. 8(2), Kraków: Wydawnictwo UJ, 75–87.
- Kemp, Simon (2020). *Digital 2020. Global digital overview*, [online]. We Are Social. Access: <https://wearesocial.com/digital-2020> [30.10.2020].
- Leszczuk-Fiedziukiewicz, Anna (2018). Czy hejt i mowa nienawiści staną się normą? Społeczne uwarunkowania zachowań dewiacyjnych w Internecie. *Media – Kultura – Komunikacja Społeczna*, 3(14), 99–117.
- Pawłowski, Łukasz (2015). *Hejt jest zaprzeczeniem rozumu*, [online]. Kultura Liberalna. Dostęp: <https://kulturaliberalna.pl/2015/08/25/hejt-jest-zaprzeczeniem-rozumu/> [30.10.2020].
- Prus, Katarzyna i Kurasiewicz, Krzysztof (2020). *Koronawirus w Lubelskiem. Nowe informacje o stanie zdrowia pacjenta z gminy Niedrzwica Duża*, [online]. Dziennik Wschodni. Dostęp: <https://www.dziennikwschodni.pl/lublin/koronawirus-w-lubelskiem-nowe-informacje-o-stanie-zdrowia-pacjenta-z-gminy-niedrzwica-duza,n,1000262211.html> [30.10.2020].
- Rogaska, Karolina (2020a). *Hejt na medyków trwa. Przebite opony w aucie, drzwi oblane farbą*, [online]. Kobieta.onet.pl. Dostęp: <https://kobieta.onet.pl/koronawirus-hejt-na-medykow-przebite-opony-drzwi-oblane-farba/d3j22v0> [30.10.2020].
- Rogaska, Karolina (2020b). *Skończyły się oklaski, zaczęło płucie jadem*, [online]. Kobieta.onet.pl. Dostęp: https://kobieta.onet.pl/koronawirus-skonczyly-sie-oklaski-zaczelo-plucie-jadem/y7symng?utm_source=t.co_viasg_kobieta&utm_medium=social&utm_campaign=leo_automatic&srcc=ucs&utm_v=2 [30.10.2020].
- Rosińska, Klaudia (2017). Zjawisko hejtingu wśród młodzieży oraz sposoby przeciwdziałania. *Kultura – Media – Teologia*, 29, 9–23.
- Siedlecka, Ewa (2020). *Lekarz popełnił samobójstwo przez hejt? Epidemia budzi złe instynkty*, [online]. Polityka. Dostęp: <https://www.polityka.pl/tygodnikpolityka/spoleczenstwo/1947916,1,lekarz-popolnil-samobojstwo-przez-hejt-epidemia-budzi-zle-instynkty.read> [30.10.2020].
- Skomra, Sławomir (2020). *Koronawirus w Niedrzwicy. Syn dzwoni do matki: „Nie wychodź z domu”*, [online]. Kurier Lubelski. Dostęp: <https://kurierlubelski.pl/koronawirus-w-niedrzwicy-syn-dzwoni-do-matki-nie-wychodz-z-domu/ar/c1-14850859> [13.05.2021].
- Sobański, Piotr (2020). *Zagadnienie możliwości i celowości zdefiniowania tzw. mowy nienawiści w prawie polskim*, [online]. Repozytorium Centrum Otwartej Nauki. Dostęp: <https://depot>.

- ceon.pl/bitstream/handle/123456789/17331/adwokatPiotrSobaski-Zagadnieniemoliwoicielocowiczdefiniowaniaztw.mowynienawici_.pdf?sequence=1&isAllowed=y [30.10.2020].
- Stasiewicz, Stanisław (2017). Hejt – zło odwieczne czy kulturowy nowotwór? W: Dynkowska, Julia, Lemann, Natalia, Wróblewski, Michał i Zatory, Anna (red.). *Hejterstwo nowa praktyka kulturowa? Geneza, przypadki, diagnozy*. Łódź: Wydawnictwo UŁ, 13–24.
- Urbanek, Grzegorz (2018). Hejt jako społeczny przejaw patologii w Internecie. Próba klasyfikacji adresatów. *Kultura Bezpieczeństwa. Nauka – praktyka – refleksje*, 29, 218–237.
- Urazińska, Agnieszka (2020). *Rośnie hejt wobec medyków w czasie koronawirusa. Teraz to „tajza, co zarazę przenosi”*, [online]. Gazeta Wyborcza. Dostęp: <https://lodz.wyborcza.pl/lodz/7,35136,25880123,klaskalismy-dla-medyka-bo-walczy-z-koronawirusem-teraz-to.html> [30.10.2020].
- Wawrzyniak, Michał (2015). *Hejtoholik, czyli jak zaszczepić się na hejt*. Gliwice: Onepress.
- Wiadomości Wrzesińskie (2020). *Ministerstwo potwierdza zakażenia, a na chorego wrzesnianina sypie się hejt*, [online]. Wrzesnia. Dostęp: https://wrzesnia.info.pl/pl/11_wiadomosci/10769_ministerstwo-potwierdza-zakazenia-a-na-chorego-wrzesnianina-sypie-sie-hejt.html [30.10.2020].
- Wprost (2020). *Pielęgniarki ze Skarżyska Kamiennej o fali hejtu*, [online]. Wprost. Dostęp: <https://zdrowie.wprost.pl/koronawirus/10310823/koronawirus-pielegniarki-ze-skarzyska-kamiennej-o-fali-hejtu-czujemy-sie-szykanowane.html> [30.10.2020].
- Wyborcza (2020). *Nie jestem wirusem, jestem człowiekiem*, [online]. Wyborcza. Dostęp: <https://krakow.wyborcza.pl/krakow/7,44425,25719235,nie-jestem-wirusem-jestem-czlowiekim-powstal-spot-zwiazany.html> [30.10.2020].

Streszczenie

Przedmiotem rozważań w niniejszym artykule jest kwestia publikowania w polskim internecie treści (komentarzy) hejterskich wobec osób dotkniętych wirusem SARS-CoV-2, a także pracowników służby zdrowia – lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych. W publikacji dokonuję analizy zawartości wybranych serwisów informacyjnych, w których na przestrzeni kilku pierwszych miesięcy walki z epidemią publikowano artykuły dotyczące osób chorych bądź pracowników służby zdrowia. Refleksje na temat omawianego zagadnienia wzbogacone zostały o konkretne przykłady – przypadki wyjątkowo brutalnych i okrutnych w skutkach e-ataków. Artykuł stanowi próbę odpowiedzi na pytanie o skalę hejtu, poziom brutalności opublikowanych w wybranych serwisach informacyjnych komentarzy, a także możliwości obrony przed mową nienawiści oraz zachowaniami hejterskimi w polskiej cybersferze. Istotnym aspektem jest pytanie o podejście systemowe – możliwości rozwiązań, które skutecznie zniechęciły lub wręcz uniemożliwiłyby stosowanie mowy nienawiści w sieci. Publikacja akcentuje zagrożenia związane z rozprzestrzenianiem się agresywnych komentarzy, a także weryfikuje funkcjonujące obecnie rozwiązania, mające na celu minimalizowanie hejtu online.

Internet hate against patients and healthcare professionals during the SARS-CoV-2 pandemic in Poland

Summary

The subject of this article is the issue of publishing hateful content (comments) on Polish websites against people affected by the SARS-CoV-2 virus, as well as health care workers – doctors, nurses and paramedics. In the publication, I analyse the content of selected news websites, in which articles about sick people or health care workers

were published during the first few months of the epidemic. Reflections on the discussed issue have been enriched with specific examples – cases of extremely brutal and cruel e-attacks. The article is an attempt to answer the question about the scale of hate, the level of brutality of comments published in selected news websites, as well as the possibilities of defending against hate speech and hate behaviour in Polish cyberspace. An important aspect is the question of the systemic approach – the possibilities of solutions that would effectively discourage or even prevent the use of hate speech online. The publication emphasises the risks associated with the spread of aggressive comments and also verifies the currently functioning solutions aimed at minimising on-line hate.

