

Alina Naruszewicz-Duchlińska

Intencjonalne językowe zakłócenia komunikacji internetowej (trolling, flaming, hejting)

Prace Językoznawcze 16/4, 89-97

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Alina Naruszewicz-Duchlińska
Olsztyn

Intencjonalne językowe zakłócenia komunikacji internetowej (trolling, flaming, hejting)

Intentional Disruptions of Internet Communication

This paper analyses the conditional, purposeful disruptions of communication caused by verbal actions on the part of users.

Słowa kluczowe: zaburzenia komunikacji, trolling, flame wars, hejting, komunikacja internetowa
Key words: intentional disruptions of internet communication, trolling, flame wars, hating, internet communication

Wprowadzenie

Komunikacja w Internecie nie jest wolna od zakłóceń. Korzystanie z sieci może prowadzić np. do zainfekowania komputera wirusem, śledzącym poczynania użytkownika, wykradającym dane lub zakłócającym działanie systemu operacyjnego. Źródłami zagrożeń są jednak nie tylko twórcy i dystrybutorzy szkodliwego oprogramowania (tzw. *malware*), ale i sami internauci, którzy łamią obowiązujące zasady porozumiewania się, świadomie zachowując się wrogo. Ze względu na coraz bardziej widoczną obecność agresji w Internecie, wpływającą niekorzystnie na jakość dyskursu publicznego, warto poświęcić nieco uwagi genezie, strukturze i konsekwencjom poszczególnych jej przejawów.

Przedmiotem opisu są zamierzone zakłócenia komunikacyjne, spowodowane przez użytkowników Internetu, a nie czynniki techniczne (np. ograniczenia przepustowości sieci). To antystrategie konwersacyjne, przejawiające się najczęściej w postaci kontaktów konfliktowych, prowadzących do słownej degradacji partnera (Awdziejew 1991: 10; Habrajska 2002: 169–173) lub przedmiotu odniesienia. Podstawowe kryteria, odróżniające zamierzone negatywne działania od nieporozumień, stanowią: celowość, świadomość, powtarzalność, cykliczność oraz lekceważenie internetowego kodeksu zachowania (netykiety), wewnętrznych zasad normatywnych (regulaminów) i *savoir-vivre'u*.

Celem artykułu jest przedstawienie wybranych rodzajów zaburzeń, ich przyczyn, wspólnych elementów, sposobów reakcji na te mniej lub bardziej ewidentne prowokacje oraz zauważalnych i przewidywanych rezultatów ich rosnącej popularności. Zbadano różne formy komunikacji internetowej (ze szczególnym uwzględnieniem forów i grup dyskusyjnych). Po przeszukaniu zasobów tekstowych za pomocą słów kluczowych (nazw zakłóceń), wyeksцерpowany materiał (około 500 tekstów) poddano analizie psycholingwistycznej i filologicznej, prowadzącej do określenia wspólnych cech omawianych zjawisk. Rozważania odnoszą się do kanałów komunikacyjnych nastawionych na współdziałanie. Na forach i portalach społecznościowych, deklarujących się jako miejsca pozbawionej ograniczeń krytyki lub brutalnych sporów (np. jako formy odreagowania stresu), analizowane zabiegi tekstotwórcze stanowią wzorcowe realizacje obowiązującej tam konwencji, a nie utrudnienia fortunności kontaktu.

Przeprowadzono analizę trzech kategorii zakłóceń: trollingu, flamingu (*flame wars*)¹ i hejtingu. W trollingu uporczywie utrudnia się funkcjonowanie danego gremium (np. poprzez wielokrotne wysyłanie tej samej wiadomości). Flaming, czyli *flame wars* (ang. 'wojna płomieni'), to kłótnia internetowa o wyjątkowym nasileniu napastliwości, odbiegającym od poziomu zwykłej polemiki. Hejting oznacza próbę deprecjacji osoby bądź tematu poprzez bezlitosną, najczęściej nieuzasadnioną merytorycznie, ale maksymalnie emocjonalną krytykę.

Podstawowym celem flamingu jest udział w konflikcie, trollingu – utrudnianie porozumienia, hejtingu – wyładowanie agresji. Flamera interesuje spór, do niego dąży i chce go za wszelką cenę wygrać. Ważne jest zaangażowanie oponentów. Bez kontrpartnera nie dojdzie do wojny na słowa. Troll chce kogoś zirytować. Nie zaistnieje bez odbiorcy, na którym może wypróbować swoje umiejętności manipulacyjne. Hejter nie potrzebuje interakcji z antagonistą. Koncentruje się na pojedynczym ataku lub ich serii.

W badanych antystrategiach kreatorami są osoby, które znają zasady postępowania w sieci, ale z premedytacją je łamią. Nie są to nieświadomi nowicjusze, ale bywalcy Internetu. Znajomość mechanizmów interakcyjnych pozwala im na przewidywanie reakcji potencjalnych oponentów i skłanianie ich do zachowań destruktywnych, zakłócających lub wykluczających porozumienie. Inicjatorzy zaburzonej komunikacji² najczęściej wyrażają swoje negatywne intencje w sposób czytelny. Próby zmylenia odbiorców, np. przez fałszywe apele o pomoc („potrzebna krew dla umierającego dziecka...” itp.), występują rzadko.

¹ Określenia tych zakłóceń są używane w polskojęzycznej sieci w postaci oryginalnej i w takim samym znaczeniu jak w języku angielskim, co sytuuje je w kategorii zapożyczeń właściwych. Nie funkcjonują ich rodzime odpowiedniki.

² Za zaburzoną uznaje się m.in. komunikację zwodniczą, realizowaną wbrew obowiązującym regułom, pozorującą zasady efektywnej interakcji, zob. np. Riva 2009: 78.

Analizowane zakłócenia zaliczają się do prowokacji inicjatywnych, w których nadawca z wyprzedzeniem planuje konfrontację lub grę oraz prowokacji symultanicznych, skierowanych jednocześnie do wielu różnych odbiorców (np. czytelników danego forum), z których każdy może nadać im odrębny sens, a także prowokacji wielokrotnych, polegających na eksploataowaniu pewnego schematu działania, pretekstu, rodzaju argumentacji itd. (Karwat 2007b: 51, 90, 96). Stanowią ponadto akty sytuacyjnej złej woli, które „są łatwe do kontrolowania; sprawca dobrze rozumie ich znaczenie; sprawca nie zmieniłby swojego zachowania, gdyby miał taką szansę, i nie ma innego powodu, by się tak zachowywać niż wywołanie określonej reakcji [...]” (Goffman 2008: 240).

Czynniki sprawcze zakłóceń komunikacyjnych

Jedną z ważniejszych przyczyn powstawania i powszechności działań destrukcyjnych w Internecie jest ludzka skłonność do agresji, wzmocniona przez (łudzące) przekonanie o anonimowości i fizyczny dystans wobec oponenta³. Istotny jest brak bezpośredniej, osobistej reakcji osób atakowanych, które ze względu na charakter kontaktu traktuje się bardziej jako abstrakcyjne byty tekstowe (pismo jest podstawowym środkiem przekazu we wszystkich analizowanych typach zakłóceń) niż rzeczywistych ludzi, których można naprawdę skrzywdzić.

Znaczące czynniki popularności rozmyślnych zakłóceń komunikacji stanowią też: minimalna dotkliwość sankcji społecznych za niewłaściwe zachowanie oraz bezkarność agresywnych internautów. Nawet najbardziej negatywne działania w praktyce nie wywołują prawnych konsekwencji. Rozwiązania legislacyjne są rzadko stosowane i niezbyt skuteczne, ponieważ nie nadążają za rozwojem nowych mediów. Można zaryzykować tezę, że ludzie są agresywni w Internecie, bo mogą tacy być, nie ponosząc za to odpowiedzialności.

Istotną przyczyną występowania analizowanych zjawisk jest także arogancja, którą próbuje się nobilitować, prezentując jako rodzaj sztuki słowa, np. „dobry trolling to nie jakieś pyskówki, a wersy ociekające tym co najlepsze. Coś jak budowanie budynku. Każdym postem dokładasz cegielkę”⁴. Zakłócenia komunikacji są także przedstawiane jako uzualna polska cecha: „To co ja mam w tym internecie robic jak nie gnoic moich rodakow? Przeciez ja to mam we krwi, taka narodowa mentalnosc...”⁵ lub ratunek przed monotonią: „Bez trolli

³ Skłonność do postępowania w Internecie w sposób ekstremalnie odbiegający od zwykłych zachowań określa się jako rozhamowanie (*disinhibition*). Wynika ono z braku poczucia odpowiedzialności, typowego dla kontaktów za pośrednictwem mediów (Joinson 2009: 135–136; Pyżalski 2011: 69).

⁴ <<http://forum-wielotematyczne.pl/swiat-internetu/trolling-t10947.html>>, dostęp: 30.08.2014. W przytaczanych cytatach zachowano oryginalną pisownię i interpunkcję.

⁵ <<http://gadzetomania.pl/2012/11/04/mowa-nienawisci-w-internecie-bedzie-ostro-scigana-czego-dokladnie-nam-zabraniaja>>, dostęp: 30.08.2014.

i Trolli, Internet byłby po prostu nudny, przewidywalny, ospały i zbyt poprawny”⁶. Motyw nudy jako uzasadnienia agresji jest dość częsty. Troll, flamer czy hejter próbuje zaktywizować miejsce, z którym czuje się związany, wywołując negatywne odczucia pozostałych internautów i związane z nimi reakcje słowne.

Do katalizatorów słownych działań destruktywnych należą również: skłonność do nadmiernej kategoryzacji świata i postrzegania go w kategoriach zero-jedynkowych oraz przekonanie o bezwzględnej słuszności własnych racji lub wręcz przeciwnie – dążenie do kompensacji kompleksów intelektualnych i zastąpienia niedoborów wiadomości wolą walki. Zajęci konfliktem internauci mniejszą wagę przywiązują do wartości merytorycznej replik.

Znaczącą rolę odgrywa chęć zwrócenia uwagi na wypowiedź i pośrednio jej nadawcę. Wśród komunikatów wyróżniają się te naruszające obowiązujące schematy. Budzą większe zainteresowanie niż standardowe, neutralne teksty. Nie oznacza to, że zostaną pozytywnie odebrane, ale z pewnością zaistnieją w świadomości odbiorców. Będą zauważone. Akceptacja jest w ich wypadku nieważna, nie o nią zabiegają internetowi prowokatorzy.

Na zwiększenie frekwencji intencjonalnych zakłóceń prawdopodobnie wpływają również telewizyjne programy typu „talent show”, w których surowo traktuje się pretendentów do sławy, a agresja jurorów jest uznawana za potwierdzenie ich autorytetu (ostro osądza, więc jest fachowcem). O zwycięstwie decyduje głosowanie, polegające na wybraniu „tak/nie” bądź innych odpowiedników uznania i odrzucenia. Ten schemat przeniesiony do sieci powoduje, że o ocenie wartości filmu, piosenki czy innego przedmiotu odniesienia decyduje liczba tzw. hejtów i lajków/hypów⁷. Krytykiem może być każdy odbiorca komunikatu, niezależnie od tego, czy posiada stosowną wiedzę. W bardziej rozbudowanej wersji opiniowanie ma charakter kilkupoziomowy, np. w niektórych sklepach internetowych recenzje produktów są również oceniane, najpierw przez moderatorów strony, a później jej użytkowników. Przyzwyczajeni do osądzania z pozycji konsumenta (dóbr materialnych lub kultury) internauci przenoszą ten model zachowań na relacje pozbawione komercyjnego charakteru, np. wyrażając sympatię lub dezaprobate wobec osób w serwisach społecznościowych.

Innym powodem obecności badanych zjawisk językowych jest dążność do wzmocnienia konsolidacji danego gremium internetowego przez swoistą formę procedury inicjacyjnej. Niekiedy doświadczony internauta, udając trolla, flamera bądź hejtera, chce sprowokować nowicjusza, by sprawdzić poziom jego kultury osobistej i wiedzę. Takie gry komunikacyjne stanowią jednak niewielką część badanych zakłóceń. Dominują klasyczne ataki i prowokacje.

⁶ <<http://forum-wielotematyczne.pl/swiat-internetu/trolling-t10947.html>>, dostęp: 30.08.2014.

⁷ Najczęściej jako obrazową oznakę akceptacji wykorzystuje się dłoń z uniesionym kciukiem, na odrzucenie wskazuje kciuk skierowany do dołu.

Najczęstsze składowe internetowych antystrategii komunikacyjnych

Do typowych cech analizowanych internetowych zakłóceń komunikacyjnych należą:

1) kłamstwa, np. „Bez sęsu... A ja sobie skopiowałem całego ju w tuba na pękrakodrajva 8 GB i mam teraz co im spszedawać...”⁸. Dzielą się na dwie kategorie: ewidentne, łatwe do deszyfracji, jak w powyższym wypadku, i bardziej wyrafinowane, np. stwierdzenie, że w określonym filmie grał dany aktor, skrajnie negatywna ocena występu i wysyłanie takiej „recenzji” na forum fanów;

2) mające potęgować ekspresję tekstu oraz obrażać i prowokować do kategorycznej reakcji jego odbiorców, stosowanie inwektyw, przekleństw i wulgaryzmów. Wynika ono z indywidualnych niedoborów leksykalnych lub świadomego naruszania obowiązującej konwencji oraz kreowania siebie na kogoś, kto stoi ponad regułami komunikacji bezpośredniej i internetowej;

3) nadużywanie słownictwa emotywno-aksjologicznego oraz ironii, niezależnie od tematu i atmosfery dyskusji. Agresorzy dążą do zmiany charakteru komunikacji z merytorycznego i obiektywnego na emocjonalny i subiektywny⁹. Nacechowanie uczuciowe jest jednocześnie formą oceny: nadawcy, odbiorcy albo przedmiotu odniesienia¹⁰. Informacje zostają zastąpione przez opinie. Rzeczowe argumenty ustępują miejsca afektywnym sądom wartościującym;

4) używanie wyzwisk i gróźb, nieuzasadnionych ataków personalnych, np. „takie cos jak ty dzieciaku jest marginesem, nic nie wartym gownem i smieciami, ale bekniesz za to co robisz”¹¹. Połączenie agresji i grubiaństwa prowadzi do dezorientacji i wzburzenia odbiorców. Wprowadza w gniew i tym samym zmniejsza zdolność poprawnego wnioskowania (Staniewicz 2005: 452). Przemysłane, realizujące funkcję informacyjną, teksty ustępują miejsca spontanicznym reakcjom, a sprowokowane osoby stają się „sterowne”, podatne na dalsze manipulacje (Karwat 2007a: 288);

5) pseudoetykieta połączona z pseudonaukowością, np. „Abstrahując od pańskiego lakonicznego sofizmu perorującego o mej niechybnej hipotezie nota bene ad hoc, de facto cito ab ovo eksplikując konterfekt pańskiej iluzorycznej elokwencji ekspedite emanującej degrengoladą, nolens volens pańskie lica winny ze wstydu okryć się paśowym kolorem na przemian ze szkarłatnym [...]”¹². Zastosowanie formuł grzecznościowych ma chronić przed zarzutem lekceważenia

⁸ <<http://jsmietana.blox.pl/html>>, dostęp: 30.08.2014.

⁹ Moc perswazyjną zwiększają także zabiegi edycyjne: zapis wielkimi literami (internetowy odpowiednik krzyku), wytuszczenie i podkreślanie słów, zapisywanie ich większą czcionką lub innym kolorem niż większość tekstu.

¹⁰ „Akt oceny nie zawsze jest aktem emotywnym, natomiast akt emotywny zawsze jest aktem oceny” (Awdziejew, Habrajska 2006: 9).

¹¹ <http://forum.o2.pl/temat.php?id_p=5831977>, dostęp: 30.08.2014.

¹² <<http://forum-wielotematyczne.pl/swiat-internetu/trolling-t10947.html>>, dostęp: 30.08.2014.

savoir-vivre'u. W Internecie sprawia ono jednak, zgodnie z faktycznym zamierzeniem nadawcy, efekt karykaturalny. Zbyttnia uprzejmość oznacza celową obrzę (hiperetykieta staje się antyetykieta), a nadużywanie nietypowego słownictwa podkreśla wyższość intelektualną osoby, posługującej się stylizacją quasi-naukową;

6) wrywanie wypowiedzi z kontekstu (ułatwione technicznie przez programy edycyjne), tak by uzasadniała napaść lub przesadną krytykę. Wyimki łatwiej wykorzystywać w manipulacjach, uzasadniając nimi wygodne dla siebie tezy. Do tej kategorii należy też metonimiczne uznanie, na podstawie wybranego tendencyjnie elementu, tematu za głupi, bohatera bądź autora tekstu za bezwartościowego, a ataku na niego za słuszny;

7) ostentacyjne lekceważenie zasad ortografii, np. „Jestem polonistką z pięcioletnim starzem. [...] Durzo pracujemy w domu, klasówki, dyktanda. Wszystko zabiera mnustwo czasu. I tak mamy za mało wolnego”¹³. Autorka cytatu wzmocniła siłę prowokacji, podając się za nauczycielkę języka ojczystego, osobę szczególnie zobowiązaną do dbałości o poprawną pisownię. Popelnianie rozlicznych błędów z reguły wywołuje oburzenie i zalecenie sięgnięcia do słownika ortograficznego lub wykorzystania automatycznej korekty. Wówczas przytacza się argument o dysleksji/dysgrafii lub oskarża się autorów porad o naruszanie zasad netykiety ze względu na odejście od meritum konwersacji;

8) przedstawianie „eksperckich” teorii i pseudoinformacji, które nie mają poszerzać wiedzy zbiorowej, być punktem wyjścia konstruktywnej dyskusji czy rozstrzygnięciem jakiegoś zagadnienia, tylko bulwersować najlepiej do tego stopnia, żeby wywołać kategoriyczny odzew, np. propozycja zmian polskiej ortografii, m.in. likwidacji *rz* i zamiany *ó* na *u*¹⁴;

9) wielokrotne powtarzanie tych samych treści, w identycznej lub lekko zmienionej formie (tzw. *flood* < ang. ‘powódź’). Do tej kategorii należy traktowanie wystąpień jako długotrwałej misji, np. wspomniany powyżej wątek „reformy” pisowni pojawia się w Internecie od przeszło dziesięciu lat;

10) przedstawianie swoich poglądów jako znaczących i zasługujących na zainteresowanie, przy tym aluzyjne lub otwarte uznawanie wypowiedzi innych użytkowników Internetu za kompletnie bezwartościowe, np. „Ten Portal schodzi na psy i ten temat wstawiony przez X zaraz po wypowiedzi paru debili że Diabło 3 jest złe świadczy o tym że już nie masz X co pisać to nawalasz sam kaszane kiedyś czytałem wasz portal i się wypowiadałem jako tako ale teraz z powodu natłoku debili piszę jedną wypowiedz nawet nie odpisując bo to nie ma sensu [...]”¹⁵.

¹³ <<http://praca.wp.pl/title,Ich-urlop-moze-trwac-nawet-trzy-lata-Teraz-ma-to-sie-zmienic,wid,15316770,wiadomosc-kariera-zarobki.html>>, dostęp: 30.08.2014.

¹⁴ <<http://reforma.ortografi.w.interia.pl/>>, dostęp: 30.08.2014.

¹⁵ <<http://mmorpg.org.pl/news/zobacz/Pogadajmy-hejting-a-nasze-postrzezenie-gier-MMORPG?page=4#comments>>, dostęp: 30.08.2014. Literą X zastąpiono nazwę osobową.

Reakcje na celowe zaburzenia komunikacji

Odniesienia do trollingu, flamingu i hejtingu nie są jednolite – agresor bywa różnie traktowany przez poszczególnych dyskutantów. Jedni go ignorują, drudzy próbują przekonać rzeczowymi argumentami, a trzeci z upodobaniem oddają się słownej walce, sprawiając, że obserwatorzy konfliktu mają kłopot z odróżnieniem, kto właściwie jest atakującym, a kto atakowanym. Rodzaj zachowania prowadzi do nieoficjalnego podziału użytkowników Internetu na „lamerów”/nowicjuszy (którzy dają się sprowokować) i znawców zasad obowiązujących w cyberprze-strzeni, co wpływa na postrzeganie i ocenę ich tożsamości sieciowej.

Najczęstszą, choć z góry skazaną na niepowodzenie, reakcją jest próba nadania kontaktowi merytorycznego charakteru lub wyjaśnienia celu inicjatora. Trollom lub flamerom nie zależy jednak na obiektywności i rzeczowości dyskusji, choć niekiedy dbają o to, żeby sprawiać takie wrażenie. W związku z tym udają zainteresowanie kontynuacją rzeczowego tematu, ale dobierają argumenty, które mają być punktem wyjścia do dalszej, coraz bardziej emocjonalnej, polemiki, a nie próbą osiągnięcia kompromisu.

Popularny jest także, pożądaný przez prowokatora, kontratak. Spełnia podstawowe zamierzenia inicjatora zakłócenia, czyli doprowadzenie kogoś do tego, żeby złamał obowiązującą neutralną konwencję porozumienia i dał wyraz zdenerwowaniu. Rzadziej spotykane, choć będące skuteczną obroną przed omawianymi manipulacjami językowymi, są humor i ironia, np. propozycja poszerzenia, wspomnianych wcześniej, postulowanych zmian ortograficznych, spotkała się z następującą ripostą: „Noto zamauo proponujeće – tšebaby pisać ćenki, śeń, żonońć ognem atagże wuANčać radjo! Nosufki fšystk’e zlikfidować – podobno polski jenzyk ih niema (nawet wsuowah dąb ikąť) Pisać uončńe fšystko coma jeden akcent (ńema, ńejehać, ijaś istaś)”¹⁶.

Dystans wobec prowokacji i żartobliwe reakcje na próby zakłócenia funkcjonowania danego gremium dowodzą odporności internautów na niewybredne ataki i są świadectwem ich rozwiniętej kompetencji komunikacyjnej. Agresor z reguły poddaje się, gdy trafi na kogoś, na kim jego poczyny nie robią wrażenia. Potraktowany humorystycznie lub zignorowany odchodzi lub dostosowuje się (hasło „nie karmić trolla” jest popularne, ponieważ jest skuteczne).

Efektywne są również działania moderatorów, mogących usuwać niepożądane komentarze oraz zablokować kłopotliwym użytkownikom dostęp do określonego kanału komunikacyjnego. Skutecznym rozwiązaniem jest też wprowadzenie konieczności częściowego udostępnienia danych osobowych, a później logowania się w celu zabrania głosu. Taka procedura funkcjonuje z sukcesem

¹⁶ <<http://pl.hum.polszczyzna.narkive.com/rluutHWI/inicjatywa-uproszczenia-ortografii>>, dostęp: 30.08.2014.

w portalach społecznościowych, ograniczając znacznie szkodliwe zachowania. Zmniejsza jednak spontaniczność interakcji, uważaną za jedną z głównych zalet sieci. Ponadto zagraża utratą wiarygodności serwisu przez uznanie go za cenzurowany, czyli ograniczający, tak cenioną w Internecie, swobodę wypowiedzi.

Podsumowanie

Pojawienie się trolli, flamerów lub hejterów świadczy o popularności danego miejsca. Internetowi prowokatorzy działają tam, gdzie mogą liczyć na publiczność. Z tego powodu niekiedy podejrzewa się administratorów, że udają agresorów, żeby ożywić stronę. Walka na słowa niewątpliwie dynamizuje kontakty, choć zdarza się, że po *flame war* z popularnej i wartościowej sieciowej płaszczyzny relacji interpersonalnych zostają tylko zgliszczka. Ta „kuracja” nie jest neutralna – ma poważne, negatywne skutki uboczne.

Eskalacja arogancji (wyrażanej wprost lub ukrytej pod maską fałszywej uprzejmości lub troski) skutkuje pogorszeniem jakości kontaktów internetowych oraz zmianą charakteru komunikacji z merytorycznego na emocjonalny, co nie przeszkadza w rozmowach o uczuciach na czacie, ale jest niewskazane np. w forach specjalistycznych, których podstawowym celem jest wymiana informacji i budowanie wspólnej wiedzy.

Popularność intencjonalnych zakłóceń komunikacji prowadzi też do zwiększenia społecznego przyzwolenia na agresję poprzez jej powszechność i bagatelizację. Ponieważ jest częsta, zaczyna się wydawać czymś normalnym i niegroźnym. Jej szerzeniu towarzyszy (nadużywany) argument o wolności słowa, mający usprawiedliwić celowe utrudnianie funkcjonowania jakiegoś gremium bądź napaści słowne na wybranego użytkownika.

Zachowania analizowanego typu odstręczają od Internetu osoby zaatakowane lub zdegrustowane tego typu manipulacjami językowymi. Agresor może doprowadzić do wygaśnięcia danego forum czy innego miejsca wirtualnych spotkań, przynoszącego uprzednio jego członkom wiele korzyści. Niekiedy jednak przyczynia się do konsolidacji użytkowników sieci, których poczucie zbiorowości i sprawczości wzmacnia się w walce ze wspólnym wrogiem. Zaatakowani internauci mają szansę wykształcenia umiejętności rozpoznawania celowych zakłóceń i zapobiegania ich destrukcyjnym skutkom. Prowokator, wbrew swoim intencjom, może więc poprawić, a nie zakłócić przebieg komunikacji internetowej.

Literatura

- Awdziejew A. (1991): *Strategie komunikacyjne (próba typologii)*. „Socjolingwistyka” XI, s. 7–20.
- Awdziejew A., Habrajska G. (2006): *Typologia emotywnych aktów mowy*. [W:] *Wyrażanie emocji*. Red. K. Michalewski. Łódź, s. 9–12.
- Goffman E. (2008): *Zachowanie w miejscach publicznych. O społecznej organizacji zgromadzeń*. Red. G. Woroniecka. Tłum. O. Siara. Warszawa.
- Habrajska G. (2002): *Strategie konwersacyjne w internetowych grupach dyskusyjnych*. [W:] *Język a komunikacja 4. Język trzeciego tysiąclecia II*. T. I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. Szpila. Kraków, s. 161–173.
- Joinson A.N. (2009): *Przyczyny i skutki rozhamowanego zachowania w Internecie*. [W:] *Internet a psychologia. Możliwości i zagrożenia*. Red. W.J. Paluchowski. Warszawa, s. 135–157.
- Karwat M. (2007a): *O złośliwej dyskredytacji. Manipulowanie wizerunkiem przeciwnika*. Warszawa.
- Karwat M. (2007b): *Teoria prowokacji. Analiza politologiczna*. Warszawa.
- Pyżalski J. (2011): *Agresja elektroniczna wśród dzieci i młodzieży*. Sopot.
- Staniewicz M. (2005): *O trollach i plonkach, czyli niektórych aspektach netykiety językowej w grupach dyskusyjnych*. [W:] *Język @ multimedia*. Red. A. Dytman-Stasieńko, J. Stasieńko. Wrocław, s. 448–455.
- Riva G. (2009): *Komunikacja za pośrednictwem komputera z punktu widzenia psychologii społecznej i poznawczej: teraźniejszość i przyszłość interakcji, opartych na technice*. [W:] *Internet a psychologia. Możliwości i zagrożenia*. Red. W. J. Paluchowski. Warszawa, s. 75–109.

Summary

The aim of this paper is to present selected types of disruptions (trolling, flame wars and hating) as well as their causes, common elements and manners of reacting to them. The paper also presents the noticeable and predicted results of their growing popularity. The basic criteria that distinguish intended negative actions from misunderstandings are: purposefulness, awareness, repeatability, cyclicality and the disregard of norms. The analysis has shown that typical elements of disruptions include vulgarisms and insults, overuse of emotive and axiological wording, lies, taking statements out of context and redundancy.