



Natalia Głódź*

Uniwersytet w Białymstoku

Senior hejter – fakt czy mit? W świetle badań nad senioralną komunikacją online

KEYWORDS

old age, aging, hate speech,
online aggression, Internet

ABSTRACT

Natalia Głódź, *Senior hejter – fakt czy mit? W świetle badań nad senioralną komunikacją online* [Senior hater – fact or myth? In light of research on senior online communication]. *Kultura – Społeczeństwo – Edukacja* nr 2(24) 2023, Poznań 2023, pp. 283–297, Adam Mickiewicz University Press. ISSN (Online) 2719-2717, ISSN (Print) 2300-0422. <https://doi.org/10.14746/kse.2023.24.2.16>

The Internet is a socially valued asset. Unfortunately, the dynamic development of digital space, as well as the spread of online communication among seniors, have contributed to the emergence of a new phenomenon, hitherto unknown in this age group, the so-called hate speech. This article presents a theoretical and research perspective on an aspect of online communication in cyberspace. The aim of the research undertaken was to observe and investigate the problem of hate speech and aggression among senior Internet users. The research was conducted using a quantitative method on a group of 61 seniors who actively use the Internet. In addition, it was supplemented with insights from a four-month observation of Facebook groups dedicated to 60 plus users. The results obtained from the research indicate that the phenomenon of hate speech is a real one in the senior group of Internet users. Consequently, this raises the need for educational and preventive measures.

* ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2957-525X>.

Wprowadzenie

Internet to cudowny twór XX wieku. Intensywny rozwój sieci internetowej nie tylko wpłynął na funkcjonowanie całej planety, ale przyczynił się do zmian w kulturze społecznej (Goban-Klas, 2007). W obecnych czasach każdy, niezależnie od wieku czy płci, ma możliwość stać się uczestnikiem cyberprzestrzeni (Gawenda, 2018). Zmniejszające się wykluczenie cyfrowe, szybki rozwój technologiczny umożliwiły również wkroczenie do Sieci nowych grup wiekowych (np. seniorów), które dotychczas pozostawały w zdecydowanej mniejszości wśród użytkowników Internetu. Według najnowszych danych – na początku 2023 roku w Polsce liczba wszystkich użytkowników Internetu wynosiła 36,68 mln osób (Datareportal, 2023). Tylko w 2022 roku z Internetu korzystało ponad 4,3 mln osób w wieku 60–74 lata, co stanowiło 61,1% ogółu osób w tej grupie wiekowej (Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej [MRiPS], 2023).

Według firmy Gemius (2019) – pierwszy wzrost aktywności internetowej osób starszych (55–75 lat) można datować na lata 2016–2018. W grudniu 2018 roku odsetek osób starszych korzystających z Internetu wyniósł 18,5% (stanowiło to 5,2 mln osób spośród 28 mln wszystkich badanych internautów), podczas gdy w 2016 roku wynosił tylko 15,3% (3,9 mln osób spośród 25,2 mln wszystkich badanych internautów) (Gemius, 2019). Tak duży wzrost na przestrzeni ostatnich lat nie jest zjawiskiem występującym tylko w polskim społeczeństwie. Wysoko rozwinięte kraje, np. USA, również stale notują zmiany w przekroju użytkowników danej technologii. Według Pew Research Center (2022) obecność w mediach społecznościowych Amerykanów w wieku 65 lat i starszych wzrosła od 2010 roku około czterokrotnie.

Okres pandemii również wpłynął na aktywność osób starszych w Internecie. Według badań przeprowadzonych przez Europejski Urząd Statystyczny – aktywność polskiego seniora w Internecie wzrosła do 43% osób w wieku 65–74 lata i korzystających z Internetu (Eurostat, 2021). Dziś na podstawie danych można stwierdzić, że w okresie izolacji doszło do przymusowego uwspółcześnienia życia osób starszych, co jest wynikiem konieczności poszukiwania alternatywnych źródeł zaspokajania potrzeb. Badacz John Suler (1996) twierdził, że to właśnie Internet jest katalizatorem i umożliwia osiągnięcie celu, który struktury społeczne nie zawsze mogą zagwarantować. Dla seniorów możliwość korzystania z internetowych form usług była pozytywnym doświadczeniem. Przełożyło się to także na obecny rozwój katalogu dostępnych usług online skierowanych do seniorów, a także na zwiększenie intensywności korzystania z nich.

Do głównych determinantów internetowych działań seniorów można zaliczyć m.in. chęć poszerzania wiedzy o towarach i usługach oraz pozyskiwanie infor-

macji, wiadomości. Niewątpliwie równie istotną zaletą cyberprzestrzeni jest możliwość komunikacji online. Według raportu *Dojrzała konsumenci w Polsce* ARC Rynek i Opinia (2023) najpopularniejszymi mediami społecznościowymi wśród seniorów w wieku 60–91 lat jest Facebook (35%) oraz YouTube (24%), a także komunikatory: WhatsApp (33%), Messenger (32%). Przyjmują one funkcję łącznika, który ułatwia nawiązywanie nowych kontaktów, utrzymanie relacji z rodziną, co pozytywnie wpływa na aspekt zminimalizowania osamotnienia i wykluczenia (Krzysińska, 2011). Wzmocniona aktywność osób starszych na Facebooku czy umiejętność korzystania z komunikatorów typu Messenger jest pozytywnym zjawiskiem. Niestety, obok pozytywnych aspektów komunikacji online pojawiają się również zagrożenia, które wcześniej nie występowały w tej grupie wiekowej, tj. agresja słowna. Jedną z przyczyn tego zjawiska może być złudne poczucie anonimowości, które skłania do odreagowywania własnego stresu, frustracji, upokorzeń na innych użytkownikach Internetu. Jest to nowy problem, nie tylko pod względem badawczym, ale także społecznym, które niesie ze sobą wiele konsekwencji. Może się także przyczyniać do ograniczenia aktywności seniora w cyberprzestrzeni tylko do „bezpiecznych stref”, np. kontakt wyłącznie z rodziną, wykluczając tym samym jego uczestnictwo w grupach zrzeszających osoby starsze.

Senioralna komunikacja online jako potrzeba

Internet bez wątpienia od lat stanowi na całym świecie niezwykle ważny element w społecznym rozwoju komunikacyjnym. Ma także znaczący wpływ na socjalizację jednostek oraz środowisko, w jakim się ona odbywa (Pyżalski, 2012). Dzięki możliwości uczestniczenia w cyberprzestrzeni i komunikacji online przemianie uległy również relacje społeczne i proces zdobywania niezbędnej wiedzy. Przy tak wieloobszarowych zmianach nie jest niczym dziwnym, że aktywność w Sieci stała się częścią życia codziennego. Obecnie dostęp do Internetu generuje także poczucie wyższej jakości życia.

Niezwykle ważnym, a często pomijanym atutem Internetu, jest możliwość wykreowania swojej tożsamości poprzez kontakt online z otoczeniem. Według znanej badaczki Urszuli Wróblewskiej „tożsamość człowieka jest subiektywnym odzwierciedleniem jego obiektywnego uczestnictwa w życiu społecznym i kulturowym” (Wróblewska, 2011, s. 181). Wpływa ona na kluczowe kwestie w życiu każdego człowieka, m.in.: zdolność do autorefleksji, samopoznania i autodefinicji, zachodzące bądź mające miejsce w relacjach z różnymi środowiskami (Wróblewska, 2011). Kierowanie się definicją Wróblewskiej pozwala zatem stwierdzić,

że człowiek nie jest istotą jednowymiarową i składa się z wielu tożsamości. Środowisko online w tym zakresie może stanowić dla seniora pewną formę „lustra”, dostarczającego informacji o nim samym, umiejscowionego w przestrzeni internetowej. Jest to ciekawy proces, ale często zależny od doświadczeń, chęci oraz motywów podejmowania działań w Internecie. Wśród seniorów, tak jak i u młodych internetowych użytkowników, motywatozem są najczęściej odczuwane potrzeby. Według badań istotną zaletą Internetu dla grupy osób starszych jest umożliwienie realizacji potrzeby stałego kontaktu (Szmigielska i in., 2012). Sytuacja związana z pandemią COVID-19 udowodniła, że to komunikacja online jest czasem jedyną możliwą formą realizowania potrzeby kontaktu. W niektórych sytuacjach taki wybór jest także podyktowany ograniczeniami, które są niemożliwe do obejścia, np. choroba, niepełnosprawność. Wielu badaczy wskazuje jednakże na istnienie różnic oraz punktów wspólnych łączących komunikację zwykłą i online. Tomasz Goban-Klas (2007) definiuje ten specyficzny sposób porozumiewania się w Internecie jako komunikację zapośredniczoną, odbywającą się za pomocą komputera, bez realnego osobistego uczestnictwa w rozmowie: „nie twarzą w twarz”, a interface-to-interface. Inna badaczka przestrzeni cyfrowej charakteryzuje „komunikację online” (Barani, 2009 s. 105) jako proces, w którym istnieją różnice między stanem początkowym a końcowym w wymianie wiadomości. Tak jak w przypadku zwykłej interakcji – umożliwia okazywanie emocji oraz niesie określoną informację do odbiorcy (Goban-Klas, 2007). Dodatkowo, w odróżnieniu od zwykłej komunikacji, może jej towarzyszyć specyficzny wizualny język rozmów i reakcji za pośrednictwem lajków, komentarzy do zdjęć w postaci obrazków, zachepek czy emotikonów (Krejtz i Zajac, 2009; Pyżalski, 2012). Taka forma jest jednak zależna od umiejętności jednostki, a także typu używanych narzędzi komunikacyjnych (np. Skype, WhatsApp, Messenger). Dodatkowo zastosowane elementy wizualne mogą wzmocnić poczucie obecności i bliskości z odbiorcą (Krejtz i Zajac, 2009). Zastanówmy się zatem, czy internetowa komunikacja może stanowić idealny lek na zmniejszenie osamotnienia osób starszych, zdobycie nowych znajomych, a także zwiększenie poczucia integracji międzysenioralnej w Internecie i rzeczywistym świecie. Polskie badania wskazują, że jest to możliwe. Według Dominika Batorskiego (2009) osoby starsze korzystające z Sieci i komunikujące się w Internecie mają większą liczbę znajomych, co w efekcie przekłada się na wzrost aktywności społeczno-kulturowej. Szczególnie pomocne w zakresie integracji i budowania relacji przez starsze pokolenia są narzędzia internetowe, w tym portale społecznościowe typu Facebook. Senior ma tam możliwość utworzenia specyficznej bliskości, na którą składa się m.in. stały kontakt i wymiana wiadomości. Istnieje szereg pozytywnych na-

stępstw związanych z wytworzeniem się bliskości internetowej w komunikacji online. Można je szczególnie zauważyć w procesie budowania wsparcia internetowego w walce np. z chorobą, osamotnieniem czy wykluczeniem.

Do głównych elementów odpowiadających za proces wytworzenia zażyłości w Sieci można zaliczyć, tak jak w rzeczywistym kontakcie, otwartość na drugą osobę (Błajet, 2018). Niestety w przypadku osób starszych ufność i chęć budowania bliskości online może być ograniczona procesem starzenia się, a także ograniczonymi umiejętnościami technicznymi, np. pisania na klawiaturze komputerowej. Szczególnie ważnym elementem warunkującym nawiązanie relacji jest niepewność w stosunku do odbiorcy komunikatu (nie wiem, kto naprawdę jest po drugiej stronie komputera). Społecznie propagowana inicjatywa „nie klikaj w linki”, „nie mów nic o sobie”, „nie wierz nikomu w Internecie”, „jest bardzo dużo oszustów” także może tworzyć barierę nie do przebicia. Inną, nową kwestią jest strach warunkowany możliwością doświadczenia hejtu od innych użytkowników Internetu. Często wynika to z wcześniejszych doświadczeń bądź obserwacji innych agresywnych użytkowników Sieci. W obu przypadkach senior, mimo chęci otwartości i bliskości, pozostaje czujny, co w wielu sytuacjach może stanowić właściwy środek zachowawczy i prewencyjny.

Hejt w komunikacji online

Trudno jest jednoznacznie zdefiniować zjawisko hejtu. W polskiej literaturze często jest równoznaczny z pogardliwym językiem stosowanym w Internecie, mową nienawiści, agresją online czy nawet cyberprzemocą. Przyjmuje formę zachowań dewiacyjnych, negatywnie nacechowanych, przejawiających się w odstępstwach od normy panującej w społeczności, a także przestrzeni internetowej (Leszczuk-Fiedziukiewicz, 2019). Etiologia zjawiska hejtu nie jest jednorodna i może mieć swoje korzenie zarówno w środowisku pozainternetowym, jak i osadzonym w świecie online (Gawenda, 2018). Jednym z efektów takiego stanu rzeczy jest globalny rozwój Sieci, który uczynił przestrzeń internetową namiastką naturalnego środowiska ludzkiego i przeniósł do niego wszystkie aspekty życia społecznego (również te negatywne, znane jako agresja, przemoc). Zachowanie hejterskie w świecie online charakteryzuje się patologicznymi, złośliwymi komunikatami, które mają na celu wywołanie negatywnych efektów (Juza, 2015). Jacek Pyżalski (2012) wskazuje, że elementami typowymi dla tego zjawiska są: narzędzie realizacji, intencjonalność i szkodliwość działań. Można zatem przyjąć, że patologicznie agresywne komunikaty online są domeną hejtera, a także

jego sposobem na wyrażenie swojego niezadowolenia za pośrednictwem urządzeń podłączonych do Sieci.

Mowa nienawiści może również przybierać postać niekorzystnych i negatywnych ocen, opinii, a także stać się powodem do działań zgrupowanych, mających na celu dyskryminację i wykluczenie jednostki (Durajczyk, 2017). Wyrażanie agresji online przebiega najczęściej w dwojaki sposób: może być bezpośrednio skierowane do określonej jednostki i ograniczać osoby poboczne lub mieć charakter pośredni – przy wykorzystaniu „publiczności” – tworzenie np. grupy i angażowania w hejt innych osób (Brenner i Rehberg, 2010).

Podstawowy podział typologii agresji online (niezależnie od wieku) wyróżnia: agresję skierowaną wobec pokrzywdzonych, grup/idei (uprzedzeniową), przypadkową (impulsywną), skierowaną wobec celebrytów oraz mobbing elektroniczny (Pyżalski, 2012). Jeśli odnieść ten podział do osób starszych, można go zredukować i zawęzić do trzech pierwszych kategorii. W przypadku pierwszego typu agresywne ataki słowne skierowane są wobec pokrzywdzonych, często słabszych. Przyjmują formę materiałów wizualnych, które są publikowane w Sieci i mają na celu ukazanie starszej osoby w sposób kompromitujący bądź ośmieszający (Pyżalski, 2012). Niestety, w wielu przypadkach senior, ze względu na ograniczoną możliwość reakcji, jest idealną ofiarą dla hejtera. W drugiej kategorii (agresji uprzedzeniowej), w przeciwieństwie do poprzedniej, charakterystyczne agresywne komunikaty skierowane są wobec grup czy jednostek mających określony światopogląd, sprzeczny z poglądami oprawcy (Pyżalski, 2012). Mowa nienawiści w tym wypadku przyjmuje formę opartą na szeroko rozumianej nietolerancji. W przypadku agresji impulsywnej nie ma odgórnie określonej grupy ani też jednostki jako odbiorcy komunikatu hejtera. Taka agresja jest przypadkowa i często traktowana jako brak kultury. Ma również służyć do wyładowania napięcia i frustracji. Impulsem wyzwającym agresję nierzadko jest „mieszanka nastroju sprawcy, cech ofiary czy samej konwersacji zapośredniczonej” (Siemieniecka i in., 2010, s. 32). Hejt przyjmuje tu postać obraźliwych komentarzy, wyzwisk, ośmieszających stwierdzeń, wypowiedzi nacechowanych agresją bez konstruktywnych argumentów. Ten typ agresji cieszy się dużą popularnością ze względu na liczne miejsca w Internecie, gdzie jednostki mogą rozmawiać, mimo że nie znają się wzajemnie.

Wszystkie wymienione kategorie są w pewien sposób zależne od sprawcy i ofiary oraz występują w formie mieszanej. Należy jednak podkreślić, że agresja online zdecydowanie różni się od konstruktywnej opinii negatywnej. Niestety w Internecie obie formy odbierane są często jednoznacznie i tworzą przy tym sposobność do zastosowania odpowiedzi w formie ataku.

Hejt jako konsekwencja i przyczyna

Zachowania hejterskie są efektem wielu przemian społecznych, a także rozwoju technologicznego. Do niedawna dyskusje i rozważenia na temat tego zjawiska zamykały się tylko w kategoriach pedagogicznych i psychologicznych i stanowiły element przeciwdziałania wobec nowego problemu dotyczącego grupy dzieci i młodzieży. Związane jest to z cyklicznym wkraczaniem do Internetu dużej rzeszy młodych, jeszcze niewykształconych społecznie i moralnie jednostek, które często obierały szeroko rozumiany hejt jako formę komunikacji (Siemieniecka i in., 2010). Obecnie zjawisko dotyka także osoby starsze, ukształtowane już w zakresie społecznego zespołu norm postępowania, i czyni je ofiarami, sprawcami albo obserwatorami. W poszukiwaniach umocowania teoretycznego dla przyczyn zjawiska hejtu wśród osób starszych należy sięgnąć do literatury socjologicznej. Jednym z następstw zmian zachodzących we współczesnej społeczności senioralnej może być tzw. socjalizacja odwrotna. Definiuje się ją jako proces odwrotny (w stosunku do klasycznej socjalizacji), w którym młode społeczności uczą starsze określonych zachowań społecznych. Pomagają się także odnaleźć w rzeczywistości społecznej (Halicka, 2014), co pozytywnie pogłębia ich życie emocjonalne oraz aktywność intelektualną (Welskop, 2014). Czy istnieje zatem prawdopodobieństwo, że osoby starsze powielają pewne zachowania nabyte od młodszego pokolenia? Można domniemywać, że tak. Obecnie coraz częściej można dostrzec nowoczesny i młodzieżowy styl życia seniorów, który przejawia się nie tylko w dbałości o wygląd czy ciało, ale także w aspekcie komunikacji (język) czy zachowaniach. Niestety, w przypadku naśladownictwa zachowań hejterskich przez osoby starsze nie można mówić o pozytywnych aspektach, lecz niekorzystnych skutkach dla całej populacji internautów, w tym samych seniorów.

W wielu przypadkach negatywne doświadczenia seniora w zakresie agresji słownej wiążą się ze zbyt pozytywnym odbiorem nieznanego przestrzeni, jaką jest Internet, za które w dużym stopniu odpowiadają zachodzące w mózgu mechanizmy psychologiczne. Regulują one postrzeganie nowej rzeczywistości oraz osób w niej spotykanych, idealizują je, jakby w sposób oczywisty miały być dobre i miłe (Siemieniecka i in., 2010). Przekłada się to na zniekształcony odbiór i pochopne założenie o dobrych intencjach innego użytkownika Internetu. Niestety to tylko pozorne wyobrażenie, które często jest weryfikowane w trakcie styczności z hejterem czy agresorem. Często przyczyną agresywnej komunikacji wśród osób starszych, nie tylko w Sieci, ale także w rzeczywistym świecie, jest frustracja. Niezmożność zaspokojenia swoich potrzeb, choroba, ciężar doświadczeń życiowych, niepomysłne starzenie się stają się dla wielu starszych osób balastem nie do znie-

sienia. Porozumiewanie się za pośrednictwem Internetu daje nowe możliwości dla „bezkosztownego” wyładowania napięcia i frustracji. Dodatkowo, iluzoryczna anonimowość tworzy wrażenie posiadania parasola ochronnego, co przyczynia się do większego poczucia swobody i bycia fizycznie niezidentyfikowanym przez odbiorcę komunikatów. Takie postrzeganie redukuje również poczucie niepokoju i lęku przed oceną społeczną (Mazurek, 2006). Nie można wykluczyć, że towarzyszy temu proces dezintegracji tożsamości jako osoby i użytkownika Internetu. W wielu przypadkach pojawiająca się depersonalizacja jest uzasadnieniem dla braku poczucia indywidualnej odpowiedzialności za własne słowa w otaczającym tłumie komentarzy i odpowiedzi.

Innym zjawiskiem związanym z frustracją i korzystaniem z Internetu jest technostres. Pojęcie technostresu jest nowym zagadnieniem i zdefiniowane zostało w 1984 roku przez Craiga Broda jako zaburzenie adaptacyjne będące reakcją na stres związany z nieumiejętnością posługiwania się nową technologią – Internetem (Brod, 1984). Według dostępnych źródeł można wskazać szereg objawów świadczących o technostresie, tj.: stres związany z byciem online, bóle głowy, brak empatii, problemy ze snem czy wzrost frustracji i agresji (Brod, 1984). Brak odpowiedniej higieny cyfrowej może wywoływać wiele objawów somatycznych, a także rzutować na relacje społeczne oraz komunikację online (Głódź i Herudzińska, 2021). W przypadku osób starszych należy wziąć pod uwagę również długość korzystania (z tytułu większej ilości wolnego czasu) z Internetu, a także stres z tytułu braku odpowiednich umiejętności w zakresie posługiwania się komputerem. Osobie starszej może towarzyszyć także wstyd przed pokazaniem niewiedzy technologicznej i złość związana z utrudnieniami wynikającymi z korzystania z serwisów (rejestracja, logowanie) bądź niedostosowaniem portali do potrzeb i umiejętności (mała czcionka, zbyt zaawansowane opcje) (Hołda, 2008). Dodatkowo pandemia COVID-19 w okresie izolacji w pewien sposób zmusiła osoby starsze do obecności w przestrzeni internetowej, co mogło stać się dodatkowym generatorem stresu, frustracji i agresji online. Nie można jednak stwierdzić, iż w przypadku seniorów technostres jest jedyną przyczyną stosowania hejtu i agresji. Mimo to jest on czynnikiem warunkującym i sprzyja takiej reakcji.

Metodologia badań

Obiektywna analiza zjawiska hejtu wśród osób starszych komunikujących się w Internecie wymaga różnych działań badawczych. W podjętych badaniach dane dotyczące zjawiska hejtu, czyli agresji słownej w komunikacji online, zostały zabra-

ne za pomocą badań ilościowych oraz obserwacji. W przeprowadzonym badaniu ilościowym metodą badawczą był sondaż diagnostyczny. Materiał został zebrany przy wykorzystaniu narzędzia kwestionariusza ankiety. Główny problem badawczy został sformułowany następująco: Czy seniorzy doświadczają agresji słownej w komunikacji online?

Hipoteza badawcza zakłada przypuszczenie, że seniorzy doświadczają sytuacji agresywnych w internetowej komunikacji online.

W celu uzyskania jak najpełniejszych danych dotyczących agresji online podjęta została również dodatkowa metoda badawcza – obserwacja. Dane zebrane zostały dzięki pośredniej, uczestniczącej, a zarazem ukrytej obserwacji badacza na grupach facebookowych, skierowanych tylko do osób w wieku senioralnym. Podjęta została tam obiektywna i wnikliwa obserwacja kluczowych zjawisk, tj. zachowań agresywnych/hejterskich. Trwała ona cztery miesiące, od stycznia do kwietnia 2023 roku.

Charakterystyka badanej próby

W badaniu wzięło udział 61 osób w wieku od 61 do 74 lat korzystających z Internetu. Wśród badanych przeważały kobiety (74%). Dwie najliczniejsze grupy stanowiły osoby w przedziale wiekowym 61–65 i 66–70 lat.

Analiza badań

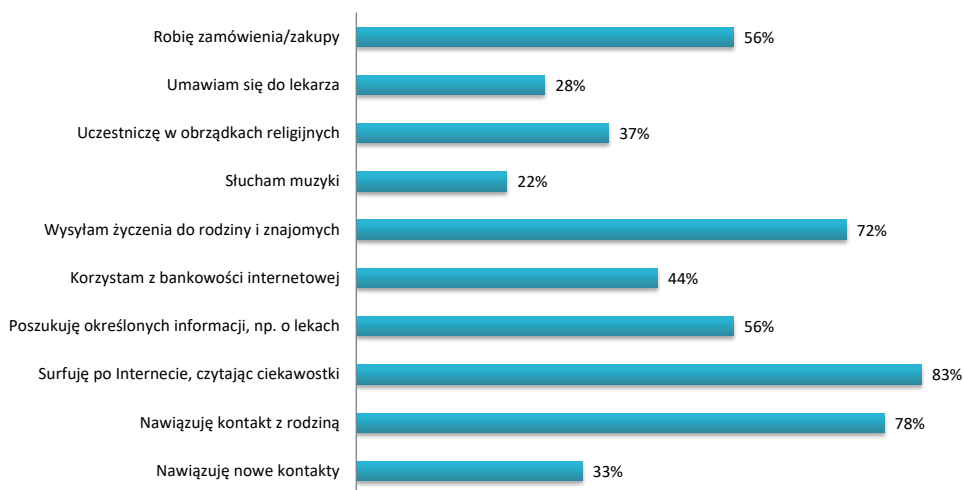
Analiza badań ze względu na swoją specyfikę została podzielona na dwie części: ogólną, opisującą sytuację seniora jako użytkownika Internetu, oraz tematyczną, dotyczącą charakterystyki komunikacji seniorów i doświadczeń agresji online. Część druga dopełniona została znaczącymi informacjami pozyskanymi podczas obserwacji grup facebookowych skierowanych do seniorów.

Według ogólnych danych uzyskanych z przeprowadzonej ankiety Internet nie stanowi zagrożenia dla seniora (94%). 72% badanych nie czuje się także wykluczonych z życia wirtualnego przez brak zaawansowanych umiejętności poruszania się w Internecie, a aktywnie korzysta z Internetu 82%. Aż 39% ankietowanych *często*, a 17% *bardzo często*, wybiera także internetowe formy zaspokajania swoich potrzeb zamiast tradycyjnych. To duży odsetek, jeśli wziąć pod uwagę przywiązanie seniora do tradycyjnych form zaspokajania swoich potrzeb.

W ankiecie zadano seniorom następujące pytanie: *W jakim celu najczęściej korzystasz z Internetu?* (rys. 1). Senior najczęściej korzysta z Internetu w poszukiwaniu ciekawostek i kontaktu z rodziną. W odpowiedziach badanych wysoko usytuowana została także pozycja „wysyłam życzenia do rodziny, znajomych”, co można rozumieć jako formę kontaktu. W innym pytaniu dotyczącym sposobu komunikacji aż 56% badanych wskazało, że zastępuje wiadomości tekstowe obrazkiem z życzeniami. Zgodnie z teorią – w przypadku podejmowania komunikacji wizualnej mówi się o wzmocnieniu kontaktu i bliskości. Takie działania mogą symbolizować także chęć zachowania kontaktu, pamięci; są również wygodną formą kultywowania unowocześnionej tradycji. Sam proceder wysyłania nie jest skomplikowaną czynnością, gdy weźmie się pod uwagę dostępność różnych kartek i form życzeń. Dlatego też może stanowić dobrą alternatywę komunikacyjną.

Rysunek 1

W jakim celu najczęściej korzystasz z Internetu?



Źródło: badania własne.

Przejdźmy do drugiej części interpretacji badań nad komunikacją i hejtem. Warto tu przeanalizować sposób konstruowania komunikatów zwrotnych (wiadomości) do znajomych, rodziny. Dominującym sposobem odpowiedzi, którym posługują się osoby starsze, są pisemnie wiadomości (78%). Nieco mniej popularne są wiadomości głosowe. Co ciekawe, seniorzy stale poprzez indywidualną naukę zwiększają swoje umiejętności komunikacyjne (77%). Stanowi to ważny element świadczący o stałej edukacji seniorów, a także chęci polepszania swoich zdolności

komunikacyjnych. Może to mieć także kluczowe znaczenie w próbie obrony przed hejtem doświadczanym od innego użytkownika Internetu.

Głównym zagadnieniem podjętym w badaniach ilościowych, jak i obserwacji była kwestia agresji w komunikacji seniorów online. Przeprowadzone badania ilościowe dowodzą, że aż 50% badanych zaobserwowało zachowania agresywne wśród innych użytkowników Internetu, a 22% seniorów jej doświadczyło od osób w wieku senioralnym. Ciekawe jest, że w odpowiedzi na pytanie: *Co najbardziej przeszkadza Ci podczas korzystania z Internetu?* respondenci najczęściej wskazywali na uporczywe reklamy, brak kultury wypowiedzi oraz agresywne zachowania i komunikaty od innych użytkowników Internetu (ponad 40% badanych).

Podjęta obserwacja wykazała również, iż agresja słowna, hejt wśród uczestników grup facebookowych w wieku senioralnym jest rzeczywistym zjawiskiem. Za główną kategorię podziału przyjęto płeć hejtera. Obserwacje wykazały, że zachowania typowego hejtera przejawiają zarówno kobiety, jak i mężczyźni w wieku senioralnym. Mimo to grupą dominującą (częściej stosującą komentarze agresywne, hejterskie) są mężczyźni. W ogólnym ujęciu tematyka wzbudzająca hejt – zarówno u kobiet, jak i mężczyzn – dotyczyła najczęściej obszarów związanych z różnicą przekonań, odczuć religijnych, artystycznych i światopoglądowych. Osoby hejtujące wyrażały niezadowolenie w sposób wulgarny, agresywny i rażący uczucia innej osoby. Zaobserwowano też proces tworzenia tzw. lawiny. Jeden komentarz nierzadko przeradzał się w ostrą wymianę zdań różnych osób, często pierwotnie niezaangażowanych w spór.

W przypadku komentarzy o charakterze naznaczającym, uprzedzeniowym (w odniesieniu do teorii) ataki były wymierzone w określoną kategorię społeczną, płeć, miały cechy ageizmu i charakter stereotypizujący, np. „stara głupia baba”, „stare baby to tylko narzekać potrafią i nic więcej”, „j**** stare baby”, „z babami nie gadam”. W tym wypadku sprawcą zdecydowanie częściej był mężczyzna, a ataki związane były z negatywnym nastawieniem do kobiet. Ten typ agresji obejmuje również inny rodzaj komentarzy, które występowały w wyniku poróżnienia na tle poglądów politycznych (stosunku do partii politycznych). W ciągu cztero-miesięcznej obserwacji sytuacje cechujące się uprzedzeniem miały miejsce sporadycznie. Może mieć to związek z odgórnie narzucanym regulaminem grupy, który przed wstąpieniem do społeczności seniorów informował odbiorcę o konieczności wystrzegania się tematów politycznych czy też zachowań nietolerancyjnych. Osoby nieprzestrzegające zasad są usuwane z grupy.

Zdecydowanie najczęściej pojawiała się agresja impulsywna (w tej kategorii żadna z płci nie wykazała charakteru dominującej w hejtowaniu). Może to wskazywać na chęć wyładowania nagromadzonej frustracji niezależnie od sytuacji czy

też odbiorcy agresywnego komunikatu. Przekazy werbalizowane były w sposób pośredni, pod postem osoby publikującej. W niektórych sytuacjach atak pojawiał się w odpowiedzi na poboczne komentarze osób zaangażowanych w internetową kłótnię. W swojej istocie komentarze hejtujące także mają pewną specyfikę. Niektóre wyrażane były nie tylko za pomocą słów, ale także za pośrednictwem obrazków typowych dla społeczności młodych. W ogólnym ujęciu ataki stanowiły próbę bezpośredniej obrazy osoby czy treści, jakie ta osoba publikuje. Często też oceniały czyjś gust w sposób negatywny. Może to świadczyć o spersonalizowanym ataku o charakterze poniżającym, upokarzającym, mającym zadać ból, a nie wyrażaniu swojego zdania. Przykładem może być post ze zdjęciem kwiatów, które zostało zhejtowane w komentarzach: „bezguście”, „nadają się tylko na pogrzeb”, „Pani się nie zna? To na pogrzeb” itd. Niestety, efektem lawiny nieprzyjemnych, agresywnych komentarzy pod postem było odejście seniorki z grupy.

Żaden z wymienionych typów agresji online nie został zaobserwowany jako wielomiesięczne, codzienne prześladowanie i dręczenie określonej osoby – nie było tu ciągłości. Z obserwacji wynika też, że agresja online ogranicza się do pewnych epizodów związanych z aktywnością ofiary hejtera. W niektórych sytuacjach próby uspokojenia czy też zażegnania nieprzyjemnej sytuacji przez innych użytkowników były skuteczne. Często zdarza się, że senior dotknięty tak nieprzyjemnymi zdarzeniami, atakami ze strony innych użytkowników w komentarzach pod jego postem, odchodzi z grupy.

Podsumowanie i dyskusja

Internet niewątpliwie jest przydatnym narzędziem w funkcjonowaniu osób starszych. Wyłonione w badaniach formy aktywności w Sieci, tj. komunikacja, poszukiwanie informacji, czytanie ciekawostek, robienie zakupów, są przejawem pozytywnych stron unowocześnienia, jak i skomputeryzowania codzienności osób starszych. Znajdują one także potwierdzenie w innych badaniach, np. Małgorzaty Hołdy (2008). Niestety, włączenie się do świata cyfrowego wiąże się także z niebezpieczeństwami i ryzykiem agresji doświadczanej ze strony innego użytkownika. Według badań przeprowadzonych w 2021 roku na ogólnopolskim internetowym panelu badawczym Ariadna na zlecenie serwisu ciekaweliczby.pl ($N = 1050$ osób) – co piąty dorosły badany (15%) doświadczył agresji w cyberprzestrzeni (Ciekaweliczby.pl, 2021). Najczęściej sprawcą ataków była osoba płci męskiej. Analiza dostępnych danych dotyczących hejtu na przestrzeni lat pozwala intuicyjnie za-

kładać, że to zjawisko dotknie też grupę seniorów. Niedostrzeżenie rodzącego się problemu w tej grupie wiekowej wynika często z założenia o braku umiejętności komunikowania się online oraz bierności osoby starszej w świecie internetowym. Takie postrzeganie może działać łagodząco i wykluczać założenie o zdolności osób starszych do różnych działań, np. hejtu.

Przeprowadzone badania mimo nielicznej grupy badanej stanowią podstawę do stwierdzenia istnienia zjawiska hejtu wśród seniorów. Wyraźną barierą w próbie zbadania problemu hejtu na dużej populacji jest niechęć seniorów (brak zaufania do nieznanym, opór przed otwieraniem linku z ankietą), co utrudnia zdobycie danych za pomocą narzędzi internetowych. W ogólnej ocenie agresywna komunikacja osób starszych w Internecie nie jest mitem, a z uzyskanego materiału badawczego wynika, że ma miejsce stosunkowo często (22% seniorów doświadczyła agresji online, a 50% było świadkiem takich zachowań). Dodatkowo zastosowana forma badawcza – obserwacja – umożliwiła szczególnie zaobserwowanie specyfiki hejtu wśród seniorów, a także jego częstotliwość. Przybierał on postać nieregularnych ataków o umiarkowanym nasileniu. Mowy nienawiści najczęściej dopuszczała się osoba płci męskiej (tak jak w przypadku badań w panelu badawczym Ariadna) i wykorzystywała przy tym naznaczającą formę ataków. W analizie badań agresja impulsywna nie została jednoznacznie przypisana do żadnej z płci jako dominująca. Była ona najczęściej występującą formą hejtu, wyzwalaną w sytuacji publikacji postów czy komentarzy niezgodnych z opinią agresora. Co do zasady nie istnieje możliwość określenia z pozycji obserwatora obiektywnych przyczyn wybuchów agresji seniora. Nie można wykluczyć, że przyczyną uaktywnienia się takiego zachowania mogą być zaobserwowane i powielone formy typowo młodzieżowej agresywnej komunikacji online (poprzez obrazki ubliżające), ale także problemy natury psychicznej, złe samopoczucie, frustracja czy też inne bodźce, nie do końca możliwe do zbadania.

Podsumowując rozważania dotyczące hejtu w onlinowej komunikacji seniorów, warto zaznaczyć, iż problem ten wymaga podjęcia badań na większej grupie, co będzie znaczące dla ugruntowania wiedzy o samym zjawisku. Należy również zastanowić się, jakie kroki można podjąć w kierunku przeciwdziałania takiemu zachowaniu wśród seniorów. Jest to bardzo istotne, gdyż istnieje realne ryzyko, że w przyszłości – wraz z ciągle rosnącą populacją seniorów i brakiem prewencji – zjawisko to może stać się problemem społecznym o dużym nasileniu. Jedną z propozycji, tak jak w przypadku grup małoletnich, może być edukacja w zakresie netykiety. Wymaga to jednak zaangażowania różnych podmiotów, a szczególnie polityki senioralnej i świata edukacyjnego.

Bibliografia

- ARC Rynek i Opinia. (2023, 17 stycznia). *Niemal połowa seniorów robi zakupy przez internet* (o raporcie *Dojrzały konsumenci w Polsce*). ARC Rynek i Opinia. <https://arc.com.pl/niemal-polowa-seniorow-robi-zakupy-przez-internet>
- Barani, K. (2009). Rola więzi online w życiu społecznym człowieka. W: B. Szmigielska (red.), *Psychologiczne konteksty internetu* (s. 103–118). Wydawnictwo WAM.
- Batorski, D. (2009). Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009 – warunki i jakość życia Polaków* (s. 281–309). Rada Monitoringu Społecznego. http://www.diagnoza.com/pliki/raporty/Diagnoza_raport_2009.pdf
- Błajet, P. (2018). *Zdrowie i seks seniorów*. Wydawnictwo Naukowe UMK.
- Brenner, S.W., Rehberg, M. (2010). „Kiddie Crime”? The utility of criminal law in controlling cyberbullying. *First Amendment Law Review*, 8(1), 1–85.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Basic Books.
- Ciekaweliczby.pl. (2021, 27 września). *15% Polaków osobiście doświadczyło hejtu w Internecie (sondaż)*. Ciekaweliczby.pl. https://ciekaweliczby.pl/sondaz_hejt
- Datareportal. (2023, 13 lutego). *Digital 2023: Poland*. Datareportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-poland>
- Durajczyk, K. (2017). Hejterstwo w polityce – znak czasów czy odwieczny element gry politycznej? W: J. Dynkowska, N. Lemann, M. Wróblewski, A. Zatora (red.), *Hejterstwo. Nowa praktyka kulturowa? Geneza, przypadki, diagnozy* (s. 173–186). Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Eurostat. (2021, 17 maja). *How popular is internet use among older people?* Eurostat. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20210517-1?redirect=%2Feurostat%2F>
- Gawenda, A. (2018). Hejt jako przejaw patologicznych zachowań i konsekwencja rozwoju technologicznego. *Bezpieczeństwo, Obronność, Socjologia*, 9/10, 45–63.
- Gemius. (2019, 6 lutego). *Polacy a mobile – co wiemy na początku 2019 roku?* Gemius. <https://www.gemius.pl/wszystkie-artykuly-aktualnosci/polacy-a-mobile-co-wiemy-na-poczatku-2019-roku.html>
- Głódź, N., Herudzińska, M.H. (2021). Praca zdalna a zdrowie w czasach pandemii na przykładzie podmiotów procesu edukacji. *Władza sądzona*, (21), 104–118.
- Goban-Klas, T. (2007). Nadchodzące społeczeństwo medialne. *Chowanna*, 2(29), 37–51. <https://sbc.org.pl/publication/6907/edition/6427/nadchodzace-spolczenstwo-medialne-goban-klas-tomasz?language=pl>
- Halicka, M. (2014). Zakłócenia relacji międzypokoleniowych w rodzinie. Na przykładzie studium wielokrotnego przypadku. W: P. Szukalski (red.), *Relacje międzypokoleniowe we współczesnych polskich rodzinach* (s. 121–136). Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Hołda, M. (2008). Ludzie starzy w świecie wirtualnym. W: B. Szmigielska (red.), *Całe życie w sieci* (s. 281–313). Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Juza, M. (2015). Hejterstwo w komunikacji internetowej: charakterystyka zjawiska, przyczyny i sposoby przeciwdziałania. *Profilaktyka Społeczna i Resocjalizacja*, 25, 27–50.
- Krejtz, K., Zając, J.M. (2009). Psychologiczne aspekty wykorzystania technologii internetowych w nauczaniu. W: A. Nowak, K. Winkowska-Nowak, L. Rycielska (red.), *Szkoła w dobie Internetu* (s. 121–138). Wydawnictwo Naukowe PWN.

- Krzesińska, D. (2011). *Jak rozwijać kompetencje cyfrowe dojrzałych Polaków – Kraków gospodarzem konferencji na temat wykluczenia cyfrowego*. Komunikat prasowy nr 7. Kraków.
- Leszczuk-Fiedziukiewicz, A. (2019). Czy hejt i mowa nienawiści staną się normą? Społeczne uwarunkowania zachowań dewiacyjnych w Internecie. *Media – Kultura – Komunikacja Społeczna*, 3(14), 99–117.
- Mazurek, P. (2006). Anatomia internetowej anonimowości. W: D. Batorski, M. Marody, A. Nowak (red.), *Społeczna przestrzeń Internetu* (s. 79–90). Academica Wydawnictwo SWPS.
- Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. (2023, 7 listopada). *Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za rok 2022*. Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. <https://www.gov.pl/web/rodzina/informacja-o-sytuacji-osob-starszych-w-polsce-rok-2022>
- Pew Research Center. (2022, 13 stycznia). *Share of those 65 and older who are tech users has grown in the past decade*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/short-reads/2022/01/13/share-of-those-65-and-older-who-are-tech-users-has-grown-in-the-past-decade>
- Pyżalski, J. (2012). *Agresja elektroniczna i cyberbullying jako nowe ryzykowne zachowania młodzieży*. Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Siemieniecka, D., Skibińska, M., Majewska, K. (2010). *Cyberagresja – zjawisko, skutki, zapobieganie*. Wydawnictwo Naukowe UMK.
- Suler, J. (1996). *Why is this thing eating my life? Computer and cyberspace addiction at the „Palace”*. Psycopolis. <https://www.psycopolis.com/psicopedia/Psychology%20of%20Cyberspace/psycyber/eatlife.html>
- Szmiągalska, B., Bąk, A., Jaszczak, A. (2012). Komputer i Internet w życiu e-seniorów – doniesienie z badań jakościowych. *Studia Edukacyjne*, (23), 343–366.
- Welskop, W. (2014). Socjalizacja odwrotna a dewaluacja autorytetu tradycjonalistycznego. *Perspektywy Edukacyjno-Społeczne*, (1), 36–40.
- Wróblewska, M. (2011). Kształtowanie tożsamości w perspektywie rozwojowej i edukacyjnej. *Pogranicze. Studia Społeczne*, 17(2), 176–187.

