

NOVINARSTVO IN INTERNET: ZNAČILNOSTI PISCEV SOVRAŽNEGA GOVORA V KOMENTARJIH POD SPLETNIMI NOVINARSKIMI PRISPEVKI**

Povzetek. Avtorici analizirata osebnostne značilnosti piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki. S poglobljenimi intervjuji poskušata prepoznati njihove vrednote in prepričanja ter vrsto osebnosti. V prvo skupino spadajo »vojaki«, ki so organizirani, v drugo pa »verniki«, »igralci« in »nadzorniki«, ki delujejo na lastno pobudo. Glavni motiv vojakov in vernikov je izpolnjevanje poslanstva, zanje je značilna avtoritarna osebnost. Igralce motivirata vznemirjenje in zabava, nadzornike pa pritegovanje pozornosti k družbenim neenakostim; za ti dve podskupini je značilna libertarna osebnost.

Ključni pojmi: sovražni govor, novinarstvo, novičarske spletne strani, komentarji, etika, motivi, osebnost

Uvod

Številni avtorji (npr. Hermida in Thurman, 2007; Domingo in dr., 2008; Cammaerts, 2009; Wardle in dr., 2009; Nielsen, 2010; Santana, 2010) opozarjajo na porast sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki. Študije o sovražnem govoru na spletu so doslej raziskovale predvsem domače strani in bloge določenih skupin, ki izražajo sovražni govor (npr. Levin in McDevitt, 1993; McDonald, 1999; Lee in Leets, 2002; Simi in Futrell, 2006), zanemarile pa analizo komentarjev in komentatorjev na novičarskih spletnih portalih.

Novi Kodeks novinarjev Slovenije (2010) v 16. členu ugotavlja, da so uredniki medijev odgovorni za vsebino komentarjev pod novinarskimi prispevki, in od njih zahteva, da pripravijo »pravila za izbiro in vključitev komentarjev«. Da bi uredniki lahko oblikovali ustrezno uredniško politiko in začeli učinkovito reševati problem sovražnega govora, objavljenega pod novinarskimi prispevki, morajo poznati značilnosti, tj. vrednote, prepričanja

* Dr. Karmen Erjavec, redna profesorica na Fakulteti za družbene vede, dr. Melita Poler Kovačič, redna profesorica na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani.

** Izvirni znanstveni članek.

in motive tistih, ki ga izražajo. Doslej so redke študije raziskovale motive avtorjev sovražnega govora na splošno (npr. Levin in McDevitt, 1993; McDevitt in dr., 2002), ni pa raziskav, ki bi se osredotočile na anonimne komentatorje novinarskih prispevkov na spletu.

Zato bomo poskušali z etnografsko raziskavo – s poglobljenimi intervjuji z 20 pisci sovražnega govora pod spletnimi novinarskimi prispevki, zapolniti to vrzel in odgovoriti na vprašanje, kakšne so njihove vrednote, prepričanja in motivi za pisanje sovražnega govora. V prvem poglavju bomo na podlagi dosedanjih raziskav in teoretskega ogrodja o spletnih komentarjih, sovražnem govoru in vrstah osebnosti zastavili raziskovalno vprašanje. Po opisu metodologije bomo predstavili rezultate, tj. dve glavni kategoriji piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki. V razpravi in zaključku bomo izpostavili glavne ugotovitve in jih poskušali pojasniti glede na družbene, politične in ekonomske okoliščine v Sloveniji. Vprašali se bomo o možnih ukrepih za zmanjšanje sovražnega govora na spletu in predlagali poti nadaljnjega raziskovanja.

Teoretsko ogrodje z raziskovalnim vprašanjem

Tako znanstveniki kot novinarji sami so na začetku novega tisočletja začeli opozarjati, da bi nove oblike interaktivnosti, kot je na primer izražanje mnenj v spletnih komentarjih pod novinarskimi prispevki, lahko »rešile« novinarstvo s tem, da bi povečale pomen novinarskih prispevkov za ljudi, predstavljale nove »pse čuvaje«, ki bi nadzirali delo novinarjev, ustvarjale večjo lojalnost do blagovne znamke medija in spodbujale več neomejenih, asinhronih razprav (Deuze, 1999; Hall, 2001; Pavlik, 2001; Bowman in Willis, 2003; Gillmor, 2004; Cooper, 2006). Toda priložnosti, ki jih prinaša interaktivnost, obenem povečujejo možnosti sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki. Sovražni govor lahko na splošno razumemo kot posplošujočo obliko izražanja, ki ne meri na točno določeno osebo in je deloma ali v celoti motivirano z rasnimi, etničnimi, religioznimi, spolnimi, političnimi in drugimi predsodki, ki temeljijo na osebnih okoliščinah, kar pomeni, da je diskriminatoren. Čeprav splošno sprejeta opredelitev sovražnega govora ne obstaja, iz obstoječih opredelitev lahko izluščimo nekatere skupne elemente (gl. npr. Matsuda in dr., 1993; Whillock in Slayden, 1995): sovražni govor je izražanje, ki zmerja, žali, ustrahuje in/ali spodbuja k nasilju, sovraštvu ali diskriminaciji, in sicer na podlagi rase, etničnega izvora, religije, spola, fizičnega stanja, invalidnosti, spolne usmerjenosti, političnega prepričanja itd.

Razprava o sovražnem govoru izvira iz razprav o svobodi izražanja, ki je eden od temeljev demokracije, obenem pa tudi ena od pravic, glede katerih obstaja največ prerekanj (Cammaerts, 2009). Z liberalnega in precej

proceduralnega pogleda na demokracijo mora biti svoboda govora in tiska skoraj absolutna (Dworkin, 1994). Medtem ko je spodbujanje k nasilju z zakonom prepovedano, je sovražni govor v ZDA zaščiten s Prvim amandmajem, ki zagotavlja svobodo govora, razen če ta bodisi vsebuje tako imenovane napadalne besede ali predstavlja resnično grožnjo z nasiljem. Utemeljitelj liberalizma John Stuart Mill (1978) je dejal, da ravnanju ne pripada enaka svoboda kot izražanju mnenj, vendar pa tudi mnenja izgubijo svojo nedotakljivost, če so izražena v okoliščinah, ki bi lahko vodile k spodbujanju škodljivih dejanj. V nasprotju s tem pojmovanjem je ideja demokracije kot procesa, ki obsega bolj uravnotežen in relativističen pristop k svobodi govora (Cammaerts, 2009). Ta (prevladujoči) pristop dopušča neposredno (zakonito) posredovanje v primeru rasizma in diskriminacije.

V nasprotju z ZDA so v večini evropskih držav, pa tudi Kanadi, Braziliji, Avstraliji in Novi Zelandiji, sprejeli precej strogo zakonodajo o sovražnem govoru z namenom, da bi preprečili njegovo širjenje ter spodbujanje rasnega, etničnega in drugega sovraštva (Cammaerts, 2009). Nekatere države, na primer Nemčija, so svojo zakonodajo utemeljile na primerih zankanja holokavsta ali revizionističnega diskurza. Komentarji pod spletnimi novinarskimi prispevki vsebujejo več sovražnega govora kot pisma bralcev, in sicer predvsem zato, ker je pri sovražnem govoru v pismih lažje preprečiti njegovo objavo (Motl, 2010; Erjavec in Poler Kovačič, 2011), pa tudi zato, ker uredniki na spletu namerno dopuščajo njegovo objavo, saj ga dojemajo kot sredstvo ohranjanja starih in pridobivanja novih uporabnikov novičarskega spletnega medija. Po mnenju urednikov nekateri pisci – zlasti tisti, ki pripadajo mlajši in srednji generaciji – raje kot pisma bralcev izberejo pisanje komentarjev na spletu zaradi anonimnosti, hitrejše objave in večje samostojnosti pri pisanju. Ker ima število obiskov na določeni novičarski spletni strani velik vpliv na ceno oglaševanja, uredniki želijo pritegniti čim več uporabnikov. Da bi to dosegli, je potrebna čim manjša regulacija objavljanja.

Večina študij se je doslej ukvarjala predvsem s spletnim sovražnim govorom različnih skupin skrajnežev (npr. Levin, 2002; Azriel, 2005; Cammaerts, 2009), s problemi regulacije spletnega sovražnega govora (npr. Nemes, 2002) in z novinarskim dožemanjem sovražnega govora (npr. Singer in Ashman, 2009). Številni znanstveniki po svetu (npr. Hermida in Thurman, 2007; Domingo in dr., 2008; Cammaerts, 2009; Wardle in dr., 2009; Nielsen, 2010; Santana, 2010) ugotavljajo, da so komentarji pod spletnimi novinarskimi prispevki postali pomemben prostor širjenja sovražnega govora; tako v smislu količine kot vsebine, zato pozivajo k analizi njegove produkcije, besedil in recepcije.

Pri analizi ključnih značilnosti piscev komentarjev s sovražnim govorom lahko uporabimo študije, ki so dokazale, da je vrsto osebnosti pri ljudeh mogoče določiti glede na vrednote in sisteme prepričanij, ki vključujejo tri

razsežnosti in tvorijo lestvico od avtoritarnih do libertarnih vrednot (npr. Adorno in dr., 1950; Rokeach, 1960; Altemeyer, 1981; Flanagan in Lee, 2003). Prva razsežnost se osredotoča na zunanje družbeno področje. Avtoritarni del lestvice je zasnovan tako, da ga določa skupina vrednot, ki poudarjajo visoko raven spoštovanja do avtoritete, lojalnost, ubogljivost, poslušnost, red in družbeni nadzor, patriotizem in iskanje varnosti z državno vojaško močjo. Nasprotno pa libertarni del lestvice poudarja vrednote, ki povzdigujejo neodvisnost in samoopredelitev, enakost in svobodo, avtonomno participacijo in protestne dejavnosti, ki izzivajo elite, ter pravico do odklanjanja družbenih pravil in zakonitih avtoritet. Druga razsežnost je usmerjena na notranje kognitivno področje, na razum. Tisti, ki so na skrajnem avtoritarnem koncu lestvice, so nagnjeni k prilagajanju skupinskim držam ter tradicionalnim navadam in prepričanjem; so nezaupljivi do novih idej, imajo predsojke in so nestrpni do različnih etničnih ali religioznih skupin, verjamejo v absolutno resnico. Pogosto uporabljajo dvojna merila: tako na primer veliko bolj ugovarjajo zlorabi moči nasprotujoče politične struje, kot pa svoji lastni strani, ko ta počne isto (Altemeyer, 1981). Tisti na skrajnem libertarnem koncu lestvice so ikonoklastični in neprilagodljivi; do množstva različnih skupin, idej in življenjskih stilov so odprti ter strpni; verjamejo, da je resnica relativna. Tretja razsežnost poudarja drugo odnosnostno področje. Pripadniki avtoritarnega sledijo vrednotam samoodpovedi, močne skupinske lojalnosti, služenja drugim, postavljanja skupinskih interesov pred lastne in privrženosti moralnim kodeksom. Pripadniki libertarnega pa dajejo prednost prizanesljivosti do sebe, iskanju užitkov, maksimalnemu osebnemu razvoju in samouresničenju, šibki skupinski lojalnosti in poudarjanju lastnih interesov pred interesi drugih.

Nadalje, le redke raziskave so se doslej ukvarjale z motivacijo ustvarjalcev sovražnega govora na splošno (McDevitt in dr., 2002). Levin in McDevitt (1993) sta kot prva razčlenila motivacijo, tj. vzroke, ki sprožijo sovražni govor. McDevitt in kolegi (2002) so to študijo nadgradili in ustvarili empirično podprto tipologijo: vznemirjenje, obramba, poslanstvo in maščevanje so glavni motivi tistih, ki izražajo sovražni govor. Analize, kako različne skupine skrajnežev komunicirajo na internetu (Levin, 2002; Azriel, 2005; Cammaerts, 2009), kažejo, da internet le delno spreminja njihove aktivnosti; internet je zanje koristen, ker njihova sporočila prenaša do splošne množice ljudi, ker je ekonomičen in seže daleč in ker je spletno izražanje v ZDA pravno precej zaščiteno. Vendar je internet le začetek v procesu rekrutiranja, ki se nadaljuje po običajnih poteh komuniciranja. Razumevanje različnih motivacij sovražnega govora je prvi pogoj za pripravo uredniških in državnih politik glede sovražnega govora (Levin in McDevitt, 1993; McDevitt in dr., 2002). Ker je pomembno vedeti, kakšne so značilnosti tistih, ki pišejo sovražni govor pod spletnimi novinarskimi prispevki, zastavljamo

naslednje raziskovalno vprašanje: *Kaj so glavni motivi piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki, kakšne so njihove vrednote in prepričanja ter katera vrsta osebnosti je zanje značilna?*

Metodologija

Da bi razkrili značilnosti piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki, smo izvedli 20 poglobljenih intervjujev s pisci komentarjev, ki vsebujejo sovražni govor, in sicer na treh najbolj komentiranih slovenskih novičarskih spletnih portalih (*24ur.com*, *Dnevnik.si* in *Zurnal24.si*), od začetka decembra 2009 do konca junija 2010. Poglobljeni intervjuji so nam omogočili dostop do jasnih in točnih mnenj, ki izhajajo iz osebnih izkušenj (Burgess, 1982).

Naš cilj je bil raziskati vrednote in prepričanja piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki ter ugotoviti njihove motive. Zato smo jim zastavili vprašanja o tem, kakšne so njihove vrednote in prepričanja, zakaj pišejo sporočila s sovražnim govorom in kako pisanje takih sporočil upravičujejo. Proces pridobivanja intervjuvancev je bil dolg in zapleten. Po več pozivih k sodelovanju se je odzvalo 20 od 86 registriranih oseb, tj. tistih, ki v analiziranih medijih redno pišejo komentarje s sovražnim govorom (ker se nekateri registrirajo z več imeni, je mogoče, da se za različnimi imeni skrivajo iste osebe). Vsi so zahtevali popolno anonimnost, zato smo intervjuje izvedli v spletni klepetalnici. Intervjuvanci so nam zaupali nekaj osebnih podatkov, iz katerih smo lahko sklepali, da je večina (18) bilo moških, starih med 17 in 47 let, visokošolsko izobraženih (tretjina univerzitetnih študentov) in zaposlenih (11). Izbor intervjuvancev ne predstavlja reprezentativnega vzorca, ampak le vzorec tistih, ki so odgovorili na naš poziv. Njihova prevladujoča motivacija, da so odgovorili, je bila, da bodo »razsvetlili« raziskovalce in jih poučili, da ne ustvarjajo »običajnega sovražnega govora«.

Rezultati: dve glavni kategoriji piscev sovražnega govora v komentarjih

Analiza intervjujev je izpostavila skupno značilnost intervjuvancev, da pišejo komentarje le na eni novičarski spletni strani; so zvesti izbrani medijski znamki, ker vedo, kako ta medij deluje in so nanj navajeni. Med intervjuvanci pa so se pokazale tudi razlike, in sicer glede na to, kako so organizirani. Prvo skupino tvorijo organizirani pisci, ki pišejo po nareku političnih in/ali drugih interesnih skupin. V drugi skupini so pisci, ki delujejo sami, na svojo lastno pobudo.

Organizirani pisci komentarjev s sovražnim govorom: vojaki

Prvo skupino sestavljajo aktivni člani političnih strank (trije intervjuvanci) in drugih nevladnih organizacij (dva predstavnika nacionalistične organizacije). Poimenovali smo jih *vojaki*, ker uporabljajo vojaški diskurz. Sovražni govor izražajo po ukazu nadrejenih, t. i. »poveljnikov«. Tipičen zgled: »Sem plačan za to, da izvršujem ukaze svojih nadrejenih.« Izpolnitev poslanstva je glavni motiv njihovega delovanja. Njihovo življenjsko poslanstvo je braniti interese svoje skupine in napadati »sovražnika« z izpolnjevanjem ukazov. Tipičen zgled: »Kaj počnem? Branim naše interese in uničujem sovražnika ... to je moja misija ... da uničim komunistično mafijo.« Svoje delovanje opisujejo kot »sodobno vojno«. Tipičen zgled: »Vidim, da ne razumete, da je to vojna, sodobna vojna. Danes je sovražnik lahko uničen na internetu, ker se vse dogaja na internetu.« Na vprašanje, kaj pomeni »uničiti sovražnika«, smo dobili odgovor: »Gre za to, da o njih objaviš resnico, kar jim vzame njihov lažni ugled. Poglejte, trta-polko-riba-shadow-kr_aden-jože51-hunt-baron so vsi za Pahorja, zato moram jaz povedati resnico o njem. Za vsemi temi imeni pa se skriva samo eden.« Ta izjava kaže, da se *vojaki* poznajo med seboj, njihovi vzdevki pa nimajo kakega posebnega pomena, torej želijo zakriti svoje povezave z institucijami. *Vojaki* napadajo: a) tiste, ki so posredno ali neposredno obravnavani v novinarskih prispevkih; b) novinarje, ki pišejo spletne prispevke; c) druge pisce komentarjev, s katerih prepričanji in obnašanjem se ne strinjajo. Ti intervjuvanci ustvarjajo bipolarno delitev medijev, novinarjev in piscev komentarjev, kot tudi slovenske družbe, na »naše« in »njihove«. Njihov svet je bipolaren ter razdeljen na »mi« in »oni«.

Boj na internetu razumejo zgolj kot podaljšek boja v »pravi politiki« in širšega kulturnega boja: »Saj lahko vidite, da je vse, kar gre na internet, le podaljšek boja med strankami.« Trdijo, da spletnega sovražnega govora ni mogoče primerjati s sovražnim govorom v tradicionalnih medijih, ker gre za edini možen način komuniciranja v spletnih komentarjih: »To je edini način komuniciranja, drugače tvojega glasu enostavno ne slišijo.« Uporabo sovražnega govora v komentarjih tako upravičujejo kot »oster«, »vojaški«, »edini prepričljiv« in »edini možen« način komuniciranja, ki ga »sovražniki« razumejo. Tipičen odgovor: »Morate razumeti ... tu sovražnika ne moreš uničiti na kak drug način. Ampak moraš ga uničiti, ker gre za to, da ... naša resnica mora zmagati, ne pa njihova laž.« Ko smo jih prosili, naj pojasnijo to resnico, so odgovorili, da se nanaša na kulturni boj. Tipičen odgovor: »To je resnica o masakrih po drugi svetovni vojni, komunizmu, vojni za neodvisnost, današnji komunistični tajkunski gejevski mafiji, ki bo uničila vse, kar nam je sveto ... kar je slovensko ... našo domovino, družino, kulturo, službe, navade.« Ta izjava tudi nakazuje, da intervjuvanci cenijo konservativne patriotske vrednote in verjamejo, da obstaja le ena resnica, s katero pa so seznanjeni samo

oni. Ti intervjuvanci tudi nasprotujejo nadzoru nad komentarji in omejevanju sovražnega govora. Vsak poskus omejevanja označujejo za cenzuro. Tipična izjava: »Seveda bi nas radi boljšeвики, kot ste vi, cenzurirali, ampak pri mediju vejo, da smo pomembni za njihov profit. Zato nas pustijo pri miru.«

Samoorganizirani pisci komentarjev s sovražnim govorom

V drugi skupini so avtorji sovražnega govora, ki pišejo individualno oziroma na svojo lastno pobudo.

Verniki. Šest intervjuvancev smo poimenovali *verniki*, ker zvesto sledijo svojim političnim in ideološkim vzornikom ter – enako kot oni – branijo svoje politično-ideološke interese in napadajo sovražnike. Tudi njihov ključni motiv je izpolnitev poslanstva: »Borim se za pravo stvar ... to je moj življenjski moto ... naš šef pravi, da mora naša resnica zmagati ... jaz analiziram situacijo, in ko je najbolj nujno, udarim.« Ta skupina se razlikuje od prve po tem, da ima večina vzdevkov določen pomen, kot na primer »kapitan« in »pravični«. Ti poimenovanji označujeta moč, pravičnost in vodstvo; nakazujeta, da sporočila teh oseb vsebujejo edino pravilno/normalno interpretacijo novinarskega prispevka. Ti intervjuvanci so – razen samoorganiziranosti in vzdevkov – zelo podobni tistim iz prve skupine. Tudi oni imajo bipolaren pogled na svet. Ne dopuščajo drugačnega pogleda in napadajo vsakogar, ki je drugačen (slovenske »Druge«, novinarje, pisce komentarjev). Tipičen zgled: »Ne prenesem, ko oni serjejo na mojo glavo. Ne moreš tolerirati tistih, ki so tu zato, da bi te uničili. Ne glede na to, kdo so ... južnjaki, levičarji, novinarji in drugi komentatorji.«

Podobno kot v prvi skupini tudi ti intervjuvanci označujejo vsak poskus nadzora oziroma omejitve sovražnega govora kot cenzuro in upravičujejo uporabo sovražnega govora z zagotavljanjem, da zgolj posredujejo edino obstoječo resnico na edini možen način. Tipičen zgled: »Moram uporabljati take ostre besede, drugače ne bojo spoznali resnice ... poleg tega to ni sovražni govor, kot vi mislite. Drugi način ne obstaja, ne moreš pisati drugače, sicer nihče ne bo reagiral.«

Tako *vojaki* kot *verniki* objavljajo komentarje (skoraj) pod vsakim novinarskim prispevkom o notranji politiki; če takega prispevka ni, reartikulirajo pomen novinarskih prispevkov. Skupno jim je to, da so zelo zavzeti in fanatični. Kot *vojaki* tudi *verniki* želijo ostati anonimni, saj lahko tako izrazijo svoje mnenje in poskusijo prepričati bralce: »Potrebujem anonimnost, da lahko pišem resnico in o tem prepričam druge.«

Tako kot organizirani *vojaki* imajo tudi samoorganizirani *verniki* glavne značilnosti avtoritarnih osebnosti (Adorno in dr., 1950; Altemeyer, 1981): spoštujejo avtoriteto in so zvesti politični stranki in/ali ideologiji skupine, čutijo dolžnost in poslušnost do vodij, ne marajo pa tistih, ki so zunaj

skupine (vseh »drugačnih« ljudi, ne glede na raso, spolno, nacionalno ali politično usmeritev), oziroma so do njih celo sovražni; njihov pogled na svet je bipolaren in verjamejo v absolutno resnico.

Igralci. Za četrtno intervjuvancev je izražanje sovražnega govora le neke vrste igra v spletni skupnosti. Po njihovem mnenju igra poteka takole: nekdo začne uporabljati sovražni govor, da bi izzival drugega, ki mu nato želi vrniti na enak način; temu se pridruži tretji in tako naprej. V nasprotju z drugimi kategorijami, ti pisci nimajo jasno profiliranih vrednot in prepričanj. Želijo se le zabavati s poniževanjem drugih. Tipičen zgled: »Torej, ne, vi ne razumete tega, ker niste del tega. To je le zajebavanje ... no, če povem bolj lepo, moraš uničiti nasprotnika tako, da on ne ve več, kaj bi napisal ... Običajno ne uporabljam grdega jezika, ampak če kdo začne pisat na tak način, ga na isti ravni premaga. Logika.« Ta izjava kaže, da se komentiranje dejansko ne nanaša na novinarski prispevek, ampak na druge komentarje.

Ker *igralci* sodelovanje dojemajo kot igro, pogosto spreminjajo svoje poglede in se zabavajo zaradi zmede, ki jo s tem povzročajo: »Rad berem reakcije tistih, ki so že mislili, da sem njihov, potem pa se postavim proti njim!« Vznemirjenje in zabava sta njihova glavna motiva uporabe sovražnega govora: »Žene me vznemirjenje glede tega, kako bodo drugi reagirali na to, kar napišem, in ali bom uspel dobro udariti nazaj ... to je vznemirljivo in zabavno.«

Ti intervjuvanci trdijo, da njihove besede niso sovražni govor, ampak šala. Tipični zgled: »Iz aviona lahko vidiš, da to ni sovražni govor ... Zato nima smisla cenzurirati to na kakršenkoli način, ali pa vzeti našo anonimnost.« Zadnji del izjave nakazuje, da so *igralci* proti omejevanju sovražnega govora.

Nadzorniki. V zadnji skupini intervjuvancev so posamezniki, ki izražajo sovražni govor, da bi pozornost usmerili k družbenim problemom. Motivirajo jih družbene neenakosti. Tipičen zgled:

Jaz samo hočem pritegniti pozornost na družbeno neenakost. Naj vam pokažem primer, ki je tudi v zvezi s tem, o čemer se pogovarjamo. Jaz porabim več kot 200 evrov na mesec za komuniciranje. Ogromno! In zdaj ljudje pravijo, da bo komentiranje ukinjeno? ... Moraš samo pogledati, kdo dobi naš denar od internetnega komuniciranja ... industrija in ne producenti sami. IN TO NI POŠTENO!

Pri teh intervjuvancih lahko opazimo odprtost in tolerantnost do različnih skupin, ko branijo pravice nasprotnih skupin, na primer pripadnikov nasprotujočih si političnih strank, ljudi iz različnih religiozних skupin in ateistov. Vidni sta tudi v njihovi pripravljenosti, da na podlagi argumentov spremenijo stališče. Tipičen zgled:

Meni je vseeno, čigave pravice so bile kršene, ker gre za princip. Vsak si zasluži pomoč. Ni važno, če pripadajo eni skupini ali drugi. Lahko se zgodi, da moraš spremeniti svoje prepričanje, ker prej nisi imel dovolj informacij. Meni se je že zgodilo. Če se nekaj takega zgodi, moraš bit pošten in priznat svojo napako.

Enako kot *igralci*, tudi *nadzorniki* vključujejo vse pisce komentarjev pod novinarskimi prispevki v kategorijo »mi«, tj. celotno spletno skupnost, ne glede na komentarjevo politično ali ideološko usmeritev. Tipičen zgled: »Vsi aktivno komentiramo dogodke. Res je, da včasih pretiravamo in uporabljamo neprimerne besede, ker moraš reagirat hitro. Ampak to je prostor svobode, kjer ima vsak priložnost, da pove svoje mnenje ... tu ni pravil.«

Ta skupina je edina, ki priznava, da uporabljajo »neprimeren način komuniciranja«. Podpirajo idejo neomejevanja spletnega izražanja, obenem pa – podobno kot ostali – poudarjajo, da je sovražni govor v spletnih komentarjih drugačen od tistega v pismih bralcev, in sicer zaradi takojšnjega odgovora in manj regulacije: »Ko sodite sovražni govor v komentarjih, morate upoštevati, da to ni isto kot v pismih bralcev. Mi moramo reagirat takoj, dejansko napišeš, kar misliš tisti trenutek. Ne čakaš več dni. Poleg tega je tu več svobode in ni pravil kot v tisku ...«

Na vprašanje, ali bi uporabljali sovražni govor, če ne bi bili anonimni, so intervjuvanci te skupine edini odgovorili, da najbrž ne, kajti z anonimnostjo lahko neomejeno diskreditiraš tiste z drugačnimi mnenji. Njihovo stališče je, da bi anonimnost morali ukiniti. Tipičen zgled: »Če bi moje ime bilo jasno prepoznavno, bi najbrž bil vsaj bolj previden, kaj pišem. Anonimnost je potrebno odstraniti, tako bi vsi bili na isti ravni ... Ni mi hudo za politike, ampak včasih ljudje postanejo zelo grdi do novinarjev in drugih ...«

Upoštevajoč njihove izjave, lahko zadnji dve kategoriji intervjuvancev obravnavamo kot libertarne osebnosti, ki poudarjajo vrednote neodvisnosti, samoopredelitve, enakosti, avtonomne participacije v spletnih aktivnostih, iskanje užitka, odprtost in strpnost do drugačnih skupin, idej in življenjskih stilov. Verjamejo, da je resnica relativna. *Igralci* in *nadzorniki* objavljajo komentarje le občasno, čeprav še vedno nekajkrat na dan.

Sklep

Analiza intervjujev je razkrila raznoliko strukturo piscev sovražnega govora v komentarjih pod spletnimi novinarskimi prispevki, zato jih ne smemo obravnavati kot enovito skupino; nekateri izražajo sovražni govor, da bi diskreditirali posameznike in družbene skupine ter izrazili sovraštvo do njih; motiv drugih je sodelovanje v igri ali izvajanje nadzorne vloge. Skupno jim je to, da objavljajo komentarje le na eni novičarski spletni strani

in da vsi trdijo, da je sovražni govor v spletnih komentarjih treba obravnavati drugače od tistega v pismih bralcev. Vendar za to navajajo različne razloge. Predvsem se razlikujejo po tem, kako in zakaj delujejo. Nekateri so organizirani in delujejo po ukazu političnih strank in drugih nevladnih organizacij; diskreditirajo tiste, ki mislijo drugače, in spodbujajo sovraštvo do njih. Drugi delujejo na svojo lastno pobudo. Druga temeljna razlika je v njihovih vrednotah in prepričanjih.

Naše raziskovanje je pokazalo, da imata dve skupini (*vojaki* in *verniki*) značilnosti t. i. avtoritarnih osebnosti: veliko lojalnost do (političnih in ideoloških) avtoritet in skupin, veliko nestrpnost ali celo sovraštvo do tistih z drugačnim mišljenjem in prepričanje, da samo oni poznajo resnico, ki jo morajo razširiti na vojaški način. Razširjanje resnice za zmago je njihovo poslanstvo in ključni motiv izražanja sovražnega govora. Ti pisci sovražnega govora razumejo internet kot podaljšek običajnega političnega in kulturnega boja. Tako je delitev slovenskega političnega telesa prenesena na splet. Drugi dve skupini (*igralci* in *nadzorniki*) imajo značilnosti t. i. libertarnih osebnosti, saj verjamejo, da obstaja več resnic in da ima vsakdo pravico dokazovati svojo lastno resnico. Zagovarjajo neodvisnost in samoopredelitev, enakost, avtonomno participacijo, iskanje užitka, odprtost in tolerančnost do množstva različnih skupin, idej in življenjskih stilov. V nasprotju s pripadniki prve skupine so prepričani, da obstaja spletna skupnost, za katero je značilno, da njeni člani komunicirajo na enak način (kot del igre ali kot dejavno komentiranje družbenih problemov). Internet dojemajo kot svoboden prostor. Glavna motiva *igralcev* sta vznemirjenje in zabava; ne predstavljajo kakih posebnih interesov. *Nadzorniki* uporabljajo komentarje na spletu na emancipatoren način; motivira jih pritegovanje pozornosti k družbenim neenakostim. Priznavajo, da je uporaba sovražnega govora nepotrebna, in so edini med vsemi intervjuvanci za odpravo anonimnosti, saj ta omogoča zlorabo tistih, ki menijo drugače. Za vse ostale intervjuvance je anonimnost bistvena; večina enači izgubo anonimnosti s cenzuro, izgubo foruma za odprto komuniciranje, igranje (*igralci*), politično participacijo in boj (*vojaki* in *verniki*). Izguba anonimnosti zanje pomeni konec vsega naštetega. *Nadzorniki* v nasprotju z *verniki* ne branijo mnenj zgolj ene skupine, ampak vseh, katerih pravice so kršene, in pripravljani so spremeniti svoje prepričanje na temelju argumentov. Motivi piscev sovražnega govora v spletnih komentarjih so le deloma enaki motivom tistih, ki ne pišejo na spletu; poslanstvo in vznemirjenje sta enaka, emancipatoren motiv pritegovanja pozornosti k družbeni neenakosti pa je nov.

Različni tipi komentatorjev vidijo različne koristi v pisanju komentarjev s sovražnim govorom, čeprav imajo vsi občutek večje družbene moči; kot je dejal eden od njih, je na ta način njihov glas »slišan in nekaj šteje«. *Vojaki* in *verniki* menijo, da sodelujejo v neposrednem političnem boju, *nadzorniki*

imajo občutek družbene angažiranosti in rušenja obstoječe družbene situacije, *igralci* občutijo vznemirjenje in zabavo.

Če povzamemo, ta študija razširja obstoječi teoretski okvir ter razkriva pomembnost in heterogenost participacije na spletu. Dosedanje študije o spletnih komentarjih in spletni novinarski praksi (npr. Domingo in Heinenon, 2008; Domingo in dr., 2008; Wardle in dr., 2009; Nielsen, 2010; Santana, 2010) kažejo, da močna inercija, ki izhaja iz tradicionalnih novinarskih norm, preprečuje pravo interaktivno izmenjavo, saj novinarji pogosto prezrejo komentarje prispevkov, četudi se vedno bolj zavedajo naraščajoče moči občinstva. Rezultati raziskovanja aktivnosti bralcev, ki preoblikujejo okvire novinarskih sporočil ter ustvarijo svoje lastne, povsem drugačne interpretacije dogodkov in situacij, opozarjajo, da znanstveniki ne bi smeli podcenjevati pomena aktivnosti članov občinstva in njihovih interpretacij novinarskih sporočil. Čas je, da raziskovalci novinarskih študij presežejo homogeno podobo spletnega občinstva in komentatorjev s sovražnim govorom, saj so – kot dokazuje naša raziskava – njihovi pogledi, vrednote in motivi za pisanje komentarjev zelo različni. Ta raziskava tudi razširja ugotovitve študij spletnih skupin, ki izražajo sovražni govor (npr. Levin in McDevitt, 1993; McDonald, 1999; Lee in Leets, 2002; Simi in Futrell, 2006), saj so se te osredotočale predvsem na določene domače strani ali bloge, niso pa analizirale komentarjev na novičarskih straneh. Naše raziskovanje v nasprotju s temi študijami prikazuje raznolikost spletnih udeležencev, ki uporabljajo sovražni govor, saj so njihove vrednote ali motivi lahko celo povsem nasprotni.

Če poskušamo na družbeni ravni odgovoriti, zakaj je v Sloveniji toliko komentarjev s sovražnim govorom, se lahko deloma sklicujemo na nacionalistične in kulturne težnje, ki oblikujejo sovražni govor v analiziranih medijih. Za območje Balkana je značilen napet nacionalističen diskurz, v katerem je nacionalna identiteta konstruirana prek zaničevanja drugih narodov, ki živijo proti vzhodu oziroma jugu, in ki ga je mogoče najti na vseh družbenih ravneh, vključno z mediji (Volčič, 2007; Kralj, 2008; Erjavec in Poler Kovačič, 2011). Nizka stopnja splošne politične kulture v Sloveniji prav tako prispeva k sovražnemu govoru na spletu. Odgovor je povezan tudi z ugotovitvijo, da je večina Slovencev nezadovoljna s politično, ekonomsko in širšo družbeno situacijo (Toš in dr., 2009), ki se kaže tudi v relativno visoki stopnji politične abstinence na volitvah. Nesodelovanje na volitvah je deloma nadomeščeno z interaktivnim okoljem spletnih komentarjev, kjer je možnost izražanja nezadovoljstva učinkovitejša, ker se človek lažje izrazi in vsak glas šteje, poleg tega izražanje lahko poteka pogosto – vsak dan ali celo večkrat na dan. Tudi tržna usmeritev medijev prispeva k obstoju sovražnega govora v spletnih komentarjih. V času ekonomske krize in upada branosti tiskanih medijev so spletni mediji vir dodatnega dobička. Prepoved sovražnega

govora v komentarjih je zato nezaželena, saj bi lahko odgnala uporabnike. Tržno načelo ima prednost pred omejitvijo sovražnega govora.

Vendar je nujno sovražnemu govoru posvetiti več pozornosti ter vztrajati pri kultiviranju demokratičnega dialoga in spoštovanju etike javnega komuniciranja na vseh družbenih ravneh. V razvoj politik je treba vključiti sodelovanje občinstva, da bi spremenili načine komuniciranja (gl. Robinson, 2010). Ker se slovenski spletni mediji zaradi žaljivih in sovražnih komentarjev v zadnjih letih srečujejo z vse večjimi težavami, so predstavniki šestih slovenskih spletnih portalov in Centra za varnejši internet (prijavne točke Spletno oko) podpisali *Kodeks regulacije sovražnega govora na slovenskih spletnih portalih* (2011), vendar je omejen le na podpisnike, obenem pa je vprašljivo, ali ga bodo sami člani spletne skupnosti upoštevali, saj je najučinkovitejša samoregulacija tista, ki jo oblikujejo tvorca besedil sami, v našem primeru torej pisci sovražnega govora v spletnih komentarjih pod novinarskimi prispevki. Čeprav komentarji s sovražnim govorom razširjajo in poglobljajo diskurz sovražnega govora v javnosti ter prispevajo k bipolarizaciji političnega prizorišča v Sloveniji, kar je videti tudi v številnih izjavah politikov (tudi v parlamentu), ki navajajo primere sovražnega govora v komentarjih za diskvalificiranje političnih nasprotnikov, se ne strinjamo z avtorji, ki zahtevajo cenzuro ali enaka pravila, kot veljajo za pisma bralcev (npr. Scholz, 2007). Objava komentarjev na novičarskih spletnih straneh namreč ni zgolj priložnost, da se člani občinstva pridružijo razpravi z drugimi, ki niso vključeni v novinarski produkcijski proces, ampak tudi ena redkih priložnosti za državljane, da izrazijo svoje mnenje ter dobijo občutek opolnomočenja in pomembnosti, ki je bil pri tradicionalni politični participaciji, kot so volitve, izgubljen.

Ta študija je kot prva analizirala pisce sovražnega govora na novičarskih spletnih straneh, zato zagotavlja okvir, na katerem bodo lahko gradile prihodnje raziskave. Da bi ugotovili, kako pisci sovražnega govora spreminjajo svoj diskurz, bi bilo treba v prihodnje izvesti longitudinalno študijo, ki bi raziskovalcem omogočila spoznati, ali pisci sovražnega govora sčasoma prenehajo s sovražnim govorom ali celo zamenjajo vloge. Ker ima vsaka skupina uporabnikov svoje lastnosti, doslej analizirane le v tem članku, bi jih prihodnje študije lahko raziskale bolj poglobljeno. Analizo določenih prvin komentarjev bi lahko povezali z analizo njihovih ustvarjalcev in tako poskušali ugotoviti, kakšne diskurzivne strategije uporabljajo člani določene skupine in ali se te sčasoma spreminjajo – ali nekatere izginjajo in ali se pojavljajo nove.

LITERATURA

Adorno, Theodor W., Else Frenkel-Brunswik, Daniel J. Levinson in R. Nevitt Sanford (1950): *The Authoritarian Personality*. New York: Harper.

- Altemeyer, Bob (1981): Right-wing authoritarianism. Winnipeg: University of Manitoba Press.
- Azriel, Joshua (2005): The Internet and Hate Speech: An examination of the Nuremberg Files case. *Communication Law and Policy* 10 (4): 477-97.
- Bowman, Shayne in Chris Willis (2003): *We Media: How Audiences Are Shaping the Future of News and Information*. Reston, VA: Media Center, American Press Institute.
- Burgess, Robert G. (1982): The Unstructured Interview as a Conversation. V R. G. Burgess (ur.), *Field Research*, 107-10. London: Routledge.
- Cammaerts, Bart (2009): Radical Pluralism and Free Speech in Online Public Spaces. *International Journal of Cultural Studies* 12 (6): 555-75.
- Cooper, Stephen D. (2006): *Watching the Watchdog: Bloggers and the Fifth Estate*. Spokane, WA: Marquette Books.
- Deuze, Mark (1999): Journalism and the Web: An Analysis of Skills and Standards in an Online Environment. *Gazette* 61 (5): 373-90.
- Domingo, David in Ari Heinonen (2008): Weblogs and Journalism: A Typology to Explore the Blurring Boundaries. *Nordicom Review* 29 (1): 3-15.
- Domingo, David, Thorsten Quandt, Ari Heinonen, Steve Paulussen, Jane B. Singer in Marina Vujnovic (2008): *Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond*. *Journalism Practice* 2 (3): 326-42.
- Dworkin, Ronald (1994): A New Map of Censorship. *Index on Censorship* 23 (1/2): 9-15.
- Erjavec, Karmen in Melita Poler Kovačič (2011): Hate Speech in News Web Sites' Comments. V Helga Tawil-Souri in Zala Volčič (ur.), *Politics and Digital Media in the Balkans and the Middle East*, v tisku.
- Flanagan, Scott C. in Aie-Rie Lee (2003): The New Politics, Culture Wars, and the Authoritarian-Libertarian Value Change in Advanced Industrial Democracies. *Comparative Political Studies* 36 (3): 235-70.
- Gillmor, Dan (2004): *We the Media*. New York: O'Reilly.
- Hall, Jim (2001): *Online Journalism*. London: Pluto Press.
- Hermida, Alfred in Neil Thurman (2007): Comments Please: How the British news media are struggling with user-generated content. Dostopno prek <http://online.journalism.utexas.edu/2007/papers/Hermida.pdf>, 25. 7. 2011.
- Kodeks regulacije sovražnega govora na slovenskih spletnih portalih. 2011. Dostopno prek <http://www.spletno-okno.si/uploadi/editor/1292489478Kodeks.pdf>, 25. 7. 2011.
- Kodeks novinarjev Slovenije. DNS in SNS, 2010. Dostopno prek http://www.razsodisce.org/razsodisce/kodeks_ns.php, 25. 7. 2011.
- Kralj, Ana (2008): *Nepovabljeni: globalizacija, nacionalizem in migracije*. Koper: Založba Annales.
- Lee, Elissa in Laura Leets (2002): Persuasive storytelling by hate groups online: Examining its effects on adolescents. *American Behavioral Scientist* 45 (6): 927-57.
- Levin, Brian (2002): *Cyberhate: A Legal and Historical Analysis of Extremists' Use of Computer Networks in America*. *American Behavioral Scientist* 45 (6): 958-88.

- Levin, Jack in Jack McDevitt (1993): *Hate crimes*. New York: Plenum.
- Matsuda, Mari J., Charles R. Lawrence, Richard Delgado in Kimberle Williams Crenshaw (1993): *Words That Wound*. Boulder: Westview Press.
- McDevitt, Jack, Jack Levin in Susan Bennett (2002): *Hate Crime Offenders*. *Journal of Social Issues* 58 (2): 303–17.
- McDonald, Megan (1999): *CyberHate: Extending persuasive techniques of low credibility sources to the World Wide Web*. V David W. Schumann in Esther Thorson (ur.), *Advertising and the World Wide Web*, 149–57. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mill, John Stuart (1978): *On Liberty*. Indianapolis: Hackett Publishing Press.
- Motl, Andrej (2010): *Sovražni govor v slovenskih medijih na spletu*. *Medijska preža/Media Watch* 37 (1): 20–21.
- Nemes, Irene (2002): *Regulating Hate Speech in Cyberspace: Issues of Desirability and Efficacy*. *Information & Communication Technology Law* 11 (3): 193–220.
- Nielsen, Carolyn (2010): *Community Conversation or “The New Bathroom Wall?” Anonymous Online Comments and the Journalist’s Role*. Association for Education in Journalism and Mass Communication, Denver, CO, 4. 8. 2010.
- Pavlik, John (2001): *Journalism and New Media*. New York: Columbia University Press.
- Robinson, Sue (2010): *Traditionalists vs. Convergents*. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies* 16 (1): 125–43.
- Rokeach, Milton (1960): *The Open and Closed Mind: Investigations into the Nature of Belief Systems and Personality Systems*. New York: Basic Books.
- Santana, Arthur (2010): *Conversation or Cacophony: Newspapers Reporters’ Attitudes Toward Online Reader Comments*. Association for Education in Journalism and Mass Communication, Denver, CO, 4. 8. 2010.
- Scholz, Andy (2007): *Anonymous web posts should be curtailed*. *Quill* 95 (6): 39.
- Simi, Pete in Robert Futrell (2006): *Cyberculture and the endurance of white power activism*. *Journal of Political and Military Sociology* 34 (1): 115–42.
- Singer, Jane B. in Ian Ashman (2009): *Comment Is Free, but Facts Are Sacred: User-Generated Content and Ethical Constructs at the Guardian*. *Journal of Mass Media Ethics* 24 (1): 3–21.
- Toš, Niko, B. Malnar, I. Bernik, M. Hafner-Fink, V. Miheljak, S. Kurdija in S. Uhan (2009): *Vrednote v prehodu IV*. Ljubljana: FDV.
- Volčič, Zala (2007): *Yugo-nostalgia: Cultural Memory and Media in the former Yugoslavia*. *Critical Studies of Mass Communication* (24) 1: 21–38.
- Wardle, Claire, Andy Williams in Karin Wahl-Jorgensen (2009): *ugc@thebbc*. International Communication Association, Chicago, IL, 20. 5. 2009.
- Whillock, Rita Kirk (ur.) in David Slayden (ur.) (1995): *Hate Speech*. London: Sage.