

## TROLLING A HODNOTA DISKUSE

### TROLLING AND THE VALUE OF THE DISCUSSION

Jiří Stodola

*Masarykova univerzita, Filozofická fakulta*

#### Abstrakt

**Účel** – Konceptní článek se zabývá fenoménem trollingu v souvislosti s pojmem diskuze a její hodnotou. Naše cíle jsou následující: prozkoumat trolling jako fenomén z různých hledisek, dát trolling do vztahu s pojmem diskuze a její hodnotou, přinést nové argumenty pro všeobecně rozšířené přesvědčení, že existuje eticky přijatelný a nepřijatelný trolling, uvést kritéria pro rozpoznání hodnoty diskuze a přijatelného a patologického trollingu a prezentovat návod, jak můžeme s patologickým trollingem bojovat.

**Design/metodologie/přístup** – Na základě přehledu literatury definujeme trolling pro účely tohoto článku a stanovujeme výchozí hypotézu, že existuje eticky přijatelný a nepřijatelný trolling. S využitím Jakobsonova modelu komunikace se zabýváme analýzou pojmu hodnoty diskuze v souvislosti s její funkcí a uvádíme ho do vztahu s pojmem trollingu za účelem ověření výchozí hypotézy. Od pojmu informace odvozujeme kritéria pro rozpoznání hodnoty diskuze a v návaznosti na prvky komunikačního procesu získáváme kritéria pro rozeznání trollingu – společně s určitými etickými mezemi, které stanovujeme, získáváme schopnost rozpoznat, za jakých okolností může být trollingu užito. Na závěr uvádíme přehled možných reakcí, které lze využít v případě, že dojde k patologickému trollingu. Obecným metodologickým východiskem článku je kritický realismus, který přijímáme jako noeticky nejlépe zakotvený směr. Realistické stanovisko ovlivňuje přesvědčení, že jsme schopni adekvátně definovat pojmy a v analýze prozkoumat souvislosti mezi nimi, že pojem hodnoty diskuze můžeme odvozovat od její zaměřenosti na pravdu a z realistické definice informace můžeme získat kritéria pro rozpoznání hodnoty diskuze. Hodnotíme-li trolling z etického hlediska, nestojíme na pozici konsekvenzialismu, který se řídí pouze účely jednání, ale máme za to, že kritériem správnosti jednání není pouze cíl skutku, ale také skutek samotný.

**Výsledky** – K hlavním výsledkům článku patří skutečnost, že se nám podařilo definovat trolling za využití pojmu diskuze a na základě definice diskuze jako komunikace s poznávací funkcí určit hodnotu diskuze a odlišit přijatelný trolling od trollingu nepřijatelného.

**Originalita/hodnota** – Za základní přínos článku považujeme to, že došlo k uvedení pojmu trollingu do prostředí české informační vědy, kde soustavné pojednání tohoto typu zatím chybělo.

**Klíčová slova** – trolling, definice trollingu, příčiny trollingu, charakteristiky trollingu, motivace trollingu, účinky trollingu, diskuze, hodnota diskuze, přijatelnost trollingu, reakce na trolling, informační etika

#### Abstract

**Purpose** – The article deals with the phenomenon of trolling in relation to the concept of discussion and its value. Our objectives are as follows: Explore trolling as a phenomenon from different perspectives, put trolling in relation to the concept of discussion and its value, bring new arguments for the widespread belief that there is an ethically acceptable and unacceptable trolling, to specify criteria for recognizing the value of discussion and acceptable and pathological trolling and presenting how we can fight the pathological trolling.

**Design / methodology / approach** – Based on a literature review, we define trolling for the purposes of this article and set the initial hypothesis that there is an ethically acceptable and unacceptable trolling. Using the Jakobson model of communication, we analyze the concept of the value of the discussion in relation to its function and put it in relation to the concept of trolling in order to verify the initial hypothesis. From the concept of information, we derive the criteria for recognizing the value of the discussion and, following the elements of the communication process, we acquire the criteria for discerning trolling - along with certain ethical limits we set, we are able to recognize the circumstances in which trolling can be used. In conclusion, we provide an overview of possible responses that can be used in case of pathological trolling. The general methodological starting point of the article is critical realism, which we adopt as the noetically best grounded direction. The realistic view is influenced by the belief that we are able to adequately define concepts and analyze the relationship between them, that the notion of discussion value can be derived from its focus on the truth, and from the realistic definition of information we can obtain the criteria for recognizing the value of the discussion. If we evaluate trolling from an ethical point of view, we do not stand in the position of consequentialism, which is governed only by the purposes of negotiation, but we consider that the criterion of correctness of the act is not only the aim of deed but also the act itself.

**Results** – The main results of the article include the fact that we have succeeded in defining trolling using the concept of discussion and based on the definition of discussion as communication with the cognitive function we have determined the value of the discussion and distinguished acceptable trolling from unacceptable trolling.

**Originality/Value** – The basic contribution of the article is that we consider the introduction of the concept of trolling into the Czech information science environment, where a systematic treatise of this type has been missing.

**Keywords** – trolling, definition of trolling, causes of trolling, trolling characteristics, trolling motivation, effects of trolling, discussion, discussion value, trolling acceptability, response on trolling, information ethics

## Úvod

Trolling je jev spojený zejména s počítači zprostředkovanou komunikací (CMC). Teprve nedávno se stal předmětem výzkumu a akademických debat. V tomto článku chceme poskytnout určitý filosofický náhled na trolling a rozšířit tak možnou debatu o tomto fenoménu o nové aspekty. Naše cíle jsou následující:

- 1) prozkoumat trolling jako fenomén z různých hledisek,
- 2) dát trolling do vztahu s pojmem diskuze a její hodnotou,
- 3) přinést nové argumenty pro všeobecně rozšířené a spíše intuitivně vnímané přesvědčení, že existuje eticky přijatelný a nepřijatelný trolling,
- 4) uvést některá kritéria pro rozpoznání hodnoty diskuze a přijatelného a patologického trollingu a prezentovat návod, jak můžeme s patologickým trollingem bojovat.

Nejprve se zabýváme pojmem trollingu, uvádíme etymologické a historické souvislosti tohoto pojmu, představujeme některé jeho definice a pracovním definujeme trolling. Uvádíme faktory umožňující trolling, některé jeho aspekty a charakteristiky, zkoumáme motivace a účinky trollingu. Zabýváme se pojmem diskuze a její hodnoty a uvádíme je do souvislosti s trollingem. Prezentujeme návod, jak rozpoznat hodnotu diskuze a trolling, zkoumáme, za jakých podmínek je trolling přijatelný, a uvádíme některá kritéria, která je třeba dodržet, aby trolling nepřekročil etické meze. V závěru uvádíme návod, jak reagovat na patologický trolling. Článek má teoretický charakter, jeho hlavní metodou je konceptuální analýza, jde o stat', která jednak uvádí do dané problematiky, jednak propojuje pojem trollingu s hodnotou diskuze.

## Pojem trollingu

Dalo by se říci, že trolling je fenomén představující odvrácenou stránku internetové komunikace. Jonathan Bishop (2014) hovoří v souvislosti s trollingem o morální panice, která je šířena masmedií a kterou vyvolaly případy trollingu, vedoucí až ke smrti oběti (R.I.P. Trolling). Přesto či právě proto, že jde o jev velmi rozšířený, není ještě natolik prozkoumán, aby existovala jeho všeobecně přijímaná definice, díky které bychom jej mohli odlišit od ostatních projevů komunikační patologie (Fichman a Sanfilippo, 2016). Dalo by se říci, že trolling je možno chápat v širším pojetí, podle kterého jde o pojem zahrnující veškeré patologické projevy související s počítačem zprostředkovanou komunikací (CMC), a v užším pojetí, ve kterém trolling znamená specifický druh těchto projevů (o jaké se jedná, bude upřesněno).

Etymologicky trolling souvisí s trollem, postavou známou ze severské mytologie. Troll je potomek obrů či samotný obr (ale může to být i trpaslík), obvykle nižší inteligence, který se živí pojidáním lidí a kterému vůbec dělá radost lidem škodit. Fakt, že se bájní trollové živí lidmi, představuje zajímavou souvislost s internetovými trolly, kteří se jistým způsobem živí lidmi také, zejména jejich emocemi - odtud sebeobrané heslo: „Nekrmte trolly! (Do not feed the trolls)“.



Obrázek 1. Nekrmte trolly! (zdroj: [https://en.wiktionary.org/wiki/don%27t\\_feed\\_the\\_troll](https://en.wiktionary.org/wiki/don%27t_feed_the_troll))

Slovo trolling se patrně objevuje během války ve Vietnamu v 60. letech, kdy američtí piloti prováděli tzv. trolling MiGů, tedy provokace nepřátelských pilotů podobné tomu, co předvádí ve filmu Top Gun Tom Cruise (Bishop, 2013).



Obrázek 2. Trolling Migu (zdroj: <http://foreignpolicy.com/2014/08/22/did-china-just-re-enact-the-famous-birdie-scene-from-top-gun-with-u-s-plane/>)

Pojem trolling se začal užívat v souvislosti s internetovými diskuzemi v 90. letech minulého století. Podle Bishopa (2014a) během doby, co je užíván, prošel několika změnami. V 90. letech znamenal vkládání příspěvků za cílem vyvolat tzv. flame war pro pobavení – byl v podstatě identický s pojmem flaming.<sup>1</sup> Do flame war byli často prostřednictvím trollení zatahováni nováčci na diskuzním fóru (trolling for newbies) za účelem prověření jejich argumentační síly a dovednosti. Po roce 2000 došlo k odlišení pojmu flaming a trolling. Po roce 2010 je trolling chápán jako vkládání příspěvků prostřednictvím počítačových sítí, které jsou provokativní nebo urážlivé (znamená nejen provokaci, ale také zneužívání ostatních). To, co bylo považováno za trolling v 90. letech, nazývá Bishop (2014) klasickým trollingem, zatímco to, co považují autoři za trolling po roce 2010, označuje jako anonymní trolling<sup>2</sup> (o rozdílech těchto mezi těmito pojmy bude řeč).

### Definice trollingu

Trolling je v odborné literatuře definován různými způsoby jako

*jakákoliv forma zneužití prováděná online pro potěšení osoby, která zneužívá, nebo publika, na které se snaží apelovat.* (Bishop, 2013, s. xiii)

*záměrné užití neslušnosti/agrese, klamání a/nebo manipulace v komunikaci zprostředkované počítačem k vytvoření kontextu vedoucího k zničujícímu či nepřátelskému konfliktu, obvykle z důvodu záby.* (Hardaker, 2013)

*forma chování, jejímž prostřednictvím účastník diskuzního fóra se snaží záměrně provokovat druhé účastníky k hněvivým reakcím a tím narušovat komunikaci na fóru a potenciálně ji odvádět od původního tématu.* (Hopkinson, 2013, s. 5)

<sup>1</sup> Thompsen a Ahn (1992) definují flaming jako ostrou výměnu zpráv vyjadřujících nepřátelství nebo obranu proti ostatním na počítačové síti.

<sup>2</sup> V angličtině Anonymous Trolling, slovo Anonymous odkazuje na známou hackerskou skupinu.

Troll či trollové potom jsou

*uživatelé počítačem zprostředkované komunikace, kteří konstruují identitu upřímně usilující o to být součástí příslušné komunity, včetně vyznání nebo sdělování zdánlivě upřímných záměrů, ale jejichž skutečný záměr je způsobovat narušení a/ nebo škodit a zhoršovat konflikt z důvodu jejich vlastní zájavy. (Hardaker, 2010)*

Troll či trollové

*lákají ostatní uživatele či komunity do diskuzí, které jsou nesmyslné a pozornost odvádějící, zejména do nich vtahují nezkušené nebo naivní uživatele posíláním nesprávných a nevhodných, ale nekontroverzních zpráv. (Herring, Job-Sluder, Scheckler, Barab, 2002)*

Vidíme, že autoři jednotlivých definic se shodují na tom, že trolling je nějaké chování, kterým se narušuje komunikace prostřednictvím počítače za užití metod jako provokace, klamání, manipulace, vyvolávání konfliktů a emocionálních reakcí, odvádění pozornosti od tématu apod. Většina z nich uvádí, že důvodem takového jednání je snaha o pobavení, nečiní tak však zcela striktně, prostor pro jiné motivy zůstává ponechán.

Pro účely tohoto článku můžeme vymezit trolling poměrně široce jako komunikační chování, které narušuje online diskuzi pomocí užití různých metod a za sledování různých cílů.

### **Faktory umožňující trolling**

Trolling jako široce rozšířená forma patologického chování je spojený především s komunikací prostřednictvím počítače (CMC). Technologie umožňují snadnou nepřímou komunikaci a anonymitu. Nepřímá komunikace, kdy se účastníci nevidí tváří v tvář, může mít dehumanizující efekt - v oponentu se hůře vidí člověk (Hopkinson, 2013). Anonymita může vést ke ztrátě zábrán a k nedostatku zodpovědnosti a pocitu beztrestnosti (je pravděpodobné, že se troll chová jiným způsobem při online komunikaci, kde je jeho identita skryta, a při komunikaci offline tváří v tvář, není asi neobvyklé, že trollové žijí dvojí život).

Doba diskuzních fór a sociálních sítí je zlatým věkem trollingu – dává na povrch vyplavat jevům, které by jinak zůstaly skryté a které by řešila velmi úzká komunita. Počítačové sítě umožňují širokou diskuzi každého s každým bez ohledu na sociální status a tím pomáhají vytvářet diskurzivní komunity, které by při komunikaci tváří v tvář nemohly vzniknout (Hopkinson, 2013), napomáhají však také snahám diskuzi a tím i soudržnost komunity záměrně likvidovat nevybíravými prostředky (troll je extrémní případ člověka stojícího mimo skupinu).

### Některé aspekty trollingu

U trollingu si můžeme všimnout některých důležitých aspektů, ke kterým patří lokace, vztahy, úmysly a chování (Fichman a Sanfilippo, 2016).

Podle lokace můžeme odlišit trolling online a offline. Offline trolling se děje mimo počítačem zprostředkovanou komunikaci a je obvykle synchronní, to znamená, že akce i reakce probíhá ve stejném čase, obvykle prostřednictvím komunikace tváří v tvář. K nejznámějším příkladům offline synchronního trollingu patří tzv. Pisa trolling. Jde o obtěžování turistů, kteří se fotografují u šikmé věže v Pise se vztaženou rukou, což má na fotografii vyvolat dojem, že padající věž podpírají. Troll potom do natažené ruky a rozevřené dlaně plácá.



Obrázek 3. Pisa troll (zdroj: [https://www.reddit.com/r/funny/comments/1fjqt/how\\_to\\_troll\\_at\\_the\\_leaning\\_tower\\_of\\_pisa/](https://www.reddit.com/r/funny/comments/1fjqt/how_to_troll_at_the_leaning_tower_of_pisa/))

Za vlastní trolling však (jak vidíme i u definic trollingu, které uvádíme výše) bývá považován trolling, který je online, tj. děje se prostřednictvím počítačových sítí, a je asynchronní, tzn. akce a reakce neprobíhá ve stejném čase, ale existuje mezi nimi časový odstup (pro synchronní online obtěžování se hodí spíše výraz spamming).

Zajímavé jsou vztahy trollů ke svým obětem i k sobě navzájem. Jistě se může obětí trolla stát jednotlivec, typické však je, že trollové obvykle míří na určitou komunitu, jejíž vzájemnou komunikaci narušují (Hopkinson, 2013). Bishop (2014a) rozlišuje mezi klasickým trollingem (for Lolz) motivovaným pobavením komunity a anonymním trollingem (for Lulz), které je zaměřeno pouze na pobavení trolla. Trollové mohou být osamělí, ale vznikají také komunity trollů (Krappitz, 2012), ba dalo by se říci, že trollové vytváří určitou subkulturu. Proslýchá se, že existují i institucionalizovaní trollové, kteří jsou za trolling placeni státem. Existují rovněž jednotlivci i skupiny, které bojují proti trollům jejich vlastními zbraněmi, tj. trollingem (tzv. Troller Rollers) (Bishop, 2014a).

Velmi důležitou je otázka po motivaci trollů. Součástí řady definic je konstatování, že motivem trollů je vlastní zábava. Jsou však i definice, které připouštějí motivace jiné (Utz, 2005). Protože jde o poměrně obsáhlé téma, zastavíme se u něj ve zvláštní kapitole.

Nakonec se dostáváme k otázce, jakým typem chování je trolling. Jsou autoři, kteří považují trolling za deviantní chování a výraz deviantní přímo uvádějí v definici trollingu (Fichman a Sanfilippo, 2016). Existují však odborníci, kteří hájí trolling jako určitou formu umění (Dyner, 2016). Abychom se vyhnuli takto vyhoceným stanoviskům, je asi třeba připustit, že není trolling jako trolling a že existují druhy trollingu, které jsou jednoznačně patologické, vedle těch, které za určitých podmínek můžeme považovat za eticky přijatelné. Tomuto problému se budeme rovněž věnovat ve zvláštní kapitole.

### Charakteristiky trollingu

Podle Hardacker (2010) jsou pro trolling a trolly typické čtyři charakteristiky: klamání, agresivita, narušování a úspěch.

Troll obvykle nevystupuje pod vlastním jménem, ale vytváří falešnou identitu, která se liší od trollové offline identity a jejíž intence jsou odlišné od intencí „reálného“ uživatele, ačkoliv se troll jako „reálný“ uživatel tváří. Troll může falešnou identitou parodovat příslušníka určité skupiny, vytvářet sarkastickou a ironickou masku nebo předstírat naivitu (například odpovídat na útočný ironický příspěvek, jako by šlo o příspěvek zcela seriózní – jde o velmi účinnou obranu proti napadení). Oběti trollingu se potýkají s problémem rozpoznat falešnou identitu trolle od identity skutečného uživatele i proto, že na první pohled chování nezkušeného uživatele může vykazovat některé známky typické pro trolling. Proti nařčení z trollingu se trollové ohrazují a mohou tak stavět toho, kdo je z trollingu nařknul, do role primárního agresora. Úspěchem trolle je, když jeho skutečné úmysly nejsou odhaleny.

Charakteristickým rysem trollingu bývá agresivita. Trollové napadají ostatní uživatele, nadávají jim, jsou nepřátelští vůči druhým, hašteví, vyvolávají konflikt a libují si ve flamingu. Při flamingu jsou časté útoky na osobnost druhého, je zpochybňována něčí inteligence a duševní zdraví (argumentace ad hominem); názory protivníka bývají zkreslovány a jejich karikatury napadány (slaměný panák).

Z našeho pohledu nejtypičtější vlastností trollingu, kterou uvádíme i v naší pracovní definici, je snaha onarušování komunikace. Nemusí být nutně spojena s agresivitou. Narušující chování spočívá ve vkládání nesmyslných, irelevantních nebo opakujících se příspěvků, které mají za cíl získat pozornost a vyvolat reakce (tzv. spam trolling, který má vazbu, ale liší se od spammingu). Trollové zavádějí ostatní uživatele do kruhové, nikam nevedoucí diskuze, která může být značně frustrující svojí neproduktivitou.

Úspěch trollingu je charakteristickou vlastností, kterou se poměřuje „kvalita“ trolle. Pokud se trollovi podaří svým příspěvkem (vstupní trollingový příspěvek se označuje jako bait) vyvolat hněvivé, zděšené, udivené reakce, nesmyslnou diskuzi a oklamat diskutující tak, že věří jeho předstíraným záměrům, pak se dá trolling považovat za úspěšný – došlo k tzv. bitingu (od being trolled). Neúspěšný troll je odhalen jako troll, účastníci diskuze na něj nereagují a případně se o něm baví ve třetí osobě mezi sebou (ignorují jeho přítomnost). Neúspěšný trolling může být frustrovaný, když uživatelé rozpoznají trolle a nereagují na něj, zmařený, když uživatelé rozpoznají trolle a snaží se neutralizovat jeho úspěch, a selhavší, když uživatelé nepoznají trolle, ale nejsou jeho snahami vyprovokováni. Jsou-li trollové odhaleni po úspěšném trollingu, najdou se uživatelé, kteří se o nich vyjadřují pochvalně.

## Motivace trollingu

V naší definici jsme se přihlásili k pojetí trollingu, které může být motivováno různými cíly. Co patří k těm nejobvyklejším motivům trollingu? Podle autorů Fichman a Sanfilippo (2016) může být trolling motivován těmito důvody: aktivismem a ideologií, sociálním statutem, technologiemi, zábavou, zlou vůlí a psychologickými faktory.

Aktivisté trollují proto, aby narušili komunikaci osob zastávající pro ně nepřátelskou ideologii. Jde o formu politického boje. Cílem takového trollingu se stal například proruský aktivista Jiří Vyvadil. Trollem Jaroslavem Cermanem byla rozvrácena snaha Jiřího Vyvadila o organizaci protestů proti průjezdu konvoje americké armády Českou republikou.

Při trollingu motivovaném sociálním statutem napadá troll osobu s vyšším sociálním statutem, než má on sám, za účelem jistého sociálního vyrovnání – troll buď pozvedá sebe na úroveň oběti, nebo oběť stahuje na svoji úroveň. Je-li trolling zdařilý, oběť reaguje a tím legitimizuje trollovu akci a jistým způsobem se sklání na jeho úroveň, nebo trolla k sobě pozvedá. Profesor Martin C. Putna například obvinil ze snahy pozvednout se na úroveň Tomáše Halíka ty, kdo upozornili na fakt, že Halík své meditační knihy vydává v Rejstříku informací o výsledcích (RIV) za odborné a čerpá za ně nemalé finanční prostředky. Šlo v jistém smyslu o snahu trollovat domnělé trolly.<sup>3</sup>

Ačkoliv Fichman a Sanfilippo uvádějí technologie jako motiv trollingu, není zřejmé, zda je tento motiv na trolling doslovně aplikovatelný. Primárně se vztahuje k hackingu. Hackeři někdy svými útoky testují bezpečnost určitých informačních systémů, a tak podle svých slov pomáhají zvyšovat jejich odolnost proti skutečně nebezpečným hackerským útokům. Trollové mohou testovat technologie těžce, spíše mohou podrobit zkoušce imunitní systém určité internetové komunity – její schopnost vypořádat se s narušitelem komunikace. Pokud si komunita dokáže poradit s takovým testovacím trollingem, může se zvýšit její obranyschopnost vůči trollingu, testovací trolling zde může působit podobně jako očkování. Christopher Hopkinson (2013) tvrdí, že trollové mohou mít dobrý vliv na schopnost skupiny semknout se a řešit problém.

Snaha pobavit se je motiv, který bývá součástí řady definic trollingu. Christofer Hopkinson (2013) chápe slovní přestřelky jako formu hry a tvrdí, že v určitých diskurzivních komunitách má agresivní slovní projev vysoký statut (jde o způsob ritualizovaného boje, který se předvádí komunitě). Marta Dynel (2016) považuje trolling za určité umění klamu, které slouží k pobavení trolla a ostatních. V tomto pojetí je se trolling podobá uměleckým druhům jako happening či performance a jeho hodnotou je zejména humor. Na to je ovšem třeba namítnout, že klamaná strana je do hry vtažena proti své vůli (nikdo nechce být klamán) a pobavení se děje na její úkor. To, co chybí, je tzv. estetická distance jednoho z aktérů, tedy vědomí, že se jedná o umělecké zobrazení a nikoliv skutečnost. Možnost estetické distance bývá považována za podstatný rys umění (Zuzka, 2002), i když to někteří umělci nerespektují (otázkou potom je, zda je to, co dělají, skutečným uměním).

Jedním z častých motivů trollingu je zlomyslnost, snaha škodit. Může být motivována osobním ziskem (něco poškodit může pro někoho přinášet určité výhody), ale také patologickými psychologickými faktory, kam patří agresivita, deprese, úzkost, nestabilita, závislost, impulzivní porucha, zneužívání (zneužívané osoby často mají tendence zneužívat), kognitivní zkreslení, zmatení identity a problémy se sebeúctou (Fichman, Sanfilippo, 2016). Craker a March (2016) hovoří o tzv. temné tetradě poruch osobnosti zapříčínující trolling, kam patří narcismus, machiavelismus, psychopatie a sadismus.

Bishop (2014) rozvíjí charakterovou teorii trollů, podle které existují různé charakterové typy trollů s různou motivací. Trolly rozděluje do čtyř kategorií, přičemž každá kategorie obsahuje tři typy trollů. První kategorií jsou haters, jejichž cílem je škodit. E-Venger je hnán pomstou, Iconoklast nabourává pomocí šokujících pravd světový názor druhého člověka, Snert pro zábavu likviduje komunitu. Druhou skupinou jsou Lolcows, kteří provokují ostatní, aby na sebe strhli pozornost. Big Man vkládá

---

<sup>3</sup> V prvním případě ovšem nešlo o trolling, ale spíše o snahu zamezit určitému nešvaru, která nebyla motivována sociálním statutem, neboť ji inicioval člověk, který z hlediska výsledků v RIVu se mohl s Tomášem Halíkem srovnávat.

příspěvky, které utvrzují ostatní v jejich světonázoru, Ripper se snaží vyvolat v ostatních falešný pocit empatie se sebou samým, Chatroom Bob získává důvěru ostatních, aby je mohl využívat. Třetí kategorií jsou Bzzzters, kteří se vyžívají v nepřesné a neúčinné komunikaci s cílem povzbuzovat ostatní. MHBFY Jenny pomáhá ostatním nacházet lepší stránky života, Wizard sdílí humorný obsah, Flirt se snaží pomáhat ostatním v socializaci. Poslední skupinu tvoří Eyeballs, kteří sledují ostatní, aby zachytili pravou příležitost ke vkládání provokativních příspěvků. Lurker ovlivňuje hodnocení příspěvků pomocí tlačítka like, modifikuje výsledky názorových anket atd., Troll<sup>4</sup> baví ostatní vkládáním legračních a zlomyslných příspěvků, Elder testuje nováčky v diskuzích bez pověření ostatních.

### Účinky trollingu

Účinky trollingu mohou být různé: od mírného rozladění až k fatálním škodám, ke kterým může patřit ztráta sebeúcty, sebevražedné myšlenky, strach, vztek, frustrace a deprese (Bishop, 2013). V extrémních případech může trolling vést až ke smrti oběti (Bishop, 2014). Záleží patrně na „síle“ trollingu a jeho motivaci. Mírné a neagresivní trollení pro pobavení komunity (klasický trolling) je třeba odlišit od urputné anonymní snahy někoho zlikvidovat motivované sadismem (anonymní trolling). Fichman a Sanfilippo (2016) proto rozlišují mezi light a hardcore trollingem. Claire Hardeker (2010) také připouští, že trolling může ve výjimečných případech fungovat jako tzv. ritualizovaná či nepravá nezdvořilost, která slouží k utužování komunity (jde o to, co Bishop nazývá klasickým trollingem).

Podle Jansena a Jamese (2002) je možné rozlišit 2 stupně intenzity trollingu, na které navazují 2 stupně stalkingu (v širším smyslu jde rovněž o stupně trollingu). Škála je seřazena od nejméně problematického k nejhoršímu. Těmito stupni jsou

1. Škádlení (cyber-bantering) – trolling (vzniká spontánně a je ho vzápětí litováno)
2. Darebnost (cyber-trickery) – trolling (vzniká spontánně, ale troll necítí lítost a v činnosti pokračuje)
3. Šikanování (cyber-bullying) – stalking (záměrně působí problémy, ale bez trvalé plánované kampaně)
4. Pronásledování (cyber-hickery) – stalking (cíleně vytváří mediální obsah mířící na konkrétní individuum či skupinu)

Důležitým faktorem je psychická konstituce toho, kdo se s trollingem setkává. Někdo se může dobře bavit i při velmi silném trollingu, pro někoho i slabší podoba trollingu může být frustrující. Trolling, kterým se druzí baví, nazývá Bishop (2014) prestižním trollingem (může se vyskytovat jak v klasickém, tak v anonymním trollingu), trolling, který je vnímán jako obtěžující, nazývá flame trollingem.

---

<sup>4</sup> Míněn klasický troll, tzv. anonymní troll se skrývá zejména pod charakterem nazvaným Snert.



## Hodnota v kontextu etiky

V předchozích kapitolách jsme několikrát naznačili, že je třeba rozlišovat mezi trollingem, který je vyloženě negativní a eticky nepřijatelný (hardcore, anonymní), a trollingem, který obsahuje určité pozitivní aspekty a který za určitých podmínek může být morálně opodstatněný (light, klasický). V této kapitole chceme ukázat, že toto rozlišení má své důvody. To nám bude zřejmé ve chvíli, kdy se zamyslíme nad tím, co je diskuze, a v čem spočívá její hodnota. Proč nás zajímá hodnota diskuse v souvislosti s trollingem? Protože jsme trolling definovali jako cílenou snahu o narušení či rozvrácení diskuse. Trolling vnímáme jako špatný, protože diskuzi chápeme jako určitou hodnotu, kterou trolling ničí. Náš postoj k trollingu a případné rozlišování mezi různými druhy trollingu se nutně odvíjí od toho, jakou diskuzi připisujeme hodnotu. V čem tedy spočívá hodnota diskuse?

Nejprve k hodnotě samotné. Pojem hodnoty, se kterým pracuje etika, je většinou poměrně vágní a jeho definice často obsahuje kruh. Domníváme se, že je to z toho důvodu, že hodnota má úzkou návaznost na pojem dobra, který je tradiční aristotelsko-tomistické filosofii považován za tzv. transcendentální vlastnost, tedy vlastnost, která v určitém aspektu náleží veškerému jsoucnu jako jsoucnu.

Definice hodnoty záleží na tom, v rámci jaké etické školy se pohybujeme. V zásadě lze etiku rozdělit do tří skupin na: normativní, deskriptivní a metaetiku. Deskriptivní etika a metaetika se nevyjadřují k tomu, co je správné a co ne – deskriptivní etika popisuje a srovnává různé etické systémy, metaetika analyzuje etické soudy vyjádřené pomocí jazykových prostředků. Naproti tomu normativní etika se snaží zjistit, co bychom měli činit a co nikoliv. Chceme-li zhodnotit trolling v rámci etiky a uvést jej do souvislosti s pojmem hodnoty, je žádoucí, abychom se pohybovali v rámci etiky normativní. V zásadě můžeme říci, že normativní etika se dělí do tří základních směrů – deontologické etiky, teleologické etiky (konsekvencialismu) a etiky ctností.

Při analýze jednotlivých pozic v normativní etice vycházíme ze základního filosofického předpokladu, že u skutku, který může být identifikován jako mravní a spadat tedy do oblasti zájmu etiky, můžeme identifikovat několik složek – objektivní i subjektivní (srovnej Gredt, 2009). Objektivním prvkem skutku je jeho předmět, tedy skutek samotný. K subjektivní složce skutku patří úmysl jednatelce, cíl, kterého se jednatel snaží dosáhnout prostřednictvím skutku. Posledním prvkem, který hraje roli při posuzování skutku, jsou okolnosti, které mohou být jak objektivní, tak subjektivní.

Domníváme se, že současná etická diskuse mezi deontologismem, konsekvencialismem a etikou ctností je zajímavá právě proto, že její jednotlivé směry se liší právě tím, na jakou složku skutku kladou hlavní důraz, popřípadě kterou upozadňují. Deontologická etika jednoznačně preferuje předmět skutku, přičemž se do pozadí dostávají cíl a okolnosti. Pro deontologickou etiku je dobrý skutek prostě závazný o sobě, sledovaný cíl není relevantní a okolnosti nehrají roli. Základním představitelem deontologické etiky je Immanuel Kant (1990; 1996), který hledá mravní příkaz nezávislý na důsledcích a lidském chtění orientovaného ke slasti. Takový příkaz je kategorický, ničím nepodmíněný. Jedna z verzí Kantova kategorického imperativu zní:

*Jednej vždy tak, aby se maxima tvé vůle mohla stát principem všeobecného zákonodárství.* (Kant, 1990, s. 84)

Konsekvencialismus naopak upřednostňuje důsledky skutku, neexistuje skutek, který by svým předmětem – objektivně byl dobrý nebo špatný, rozhodující pro posouzení je to, za jakým účelem je vykonán, tedy jeho cíl. Okolnosti hrají roli tím, že se podílejí na konstituci sledovaného cíle. Konsekvencialismus (utilitarismus) je spojený s anglo-saskou tradicí a jmény jako Hume (2006), Smith (2005) a Bentham (1960). Podle konsekvencialistů je hodnota skutku dána jeho důsledky. Bentham tvrdí, že kritériem pro hodnocení skutků je míra slasti, kterou přináší.

Etika ctností se nám jeví jako určitá střední cesta mezi zmiňovanými školami. Rozlišuje skutky dobré a zlé o sobě a skutky objektivně indiferentní, které dělá dobrými či špatnými jejich dobrý či špatný cíl. Dobrý cíl nemůže ospravedlnit o sobě špatný skutek, naopak špatný cíl může pokazit skutek o sobě dobrý. Navíc každé správné jednání se nejen projevuje navenek, ale vede ke zdokonalování jednajících subjektu. Okolnosti hrají roli při posuzování skutku, ale nemají vliv na předmět skutku - vina za skutek, který je svým předmětem zlý, může být pod vlivem okolností snížena, okolnosti však nemohou zapříčinit, že se mění předmět skutku. Představitelem etiky ctností je Aristotelés (2010; 2013). V této etice se uvažuje zejména o způsobu vedení dobrého života, který je završen dosažením posledního cíle – blaženosti. Ctnosti jsou trvalé dispozice k dobrému jednání. Etika ctností se do povědomí současných filosofů dostala zejména díky dílu Alasdaira MacIntyry (2004), který ji považuje za nejúspěšnější etický projekt.

Preferujeme etiku ctností jako tu etiku, která vyváženě reflektuje prostředky a cíle, subjektivní a objektivní složky mravního jednání. Jak tedy můžeme v jejím rámci definovat hodnotu? Hodnota je něco, co je žádoucí, něco, čeho chceme dosáhnout, pokud to nemáme, a co si chceme podržet, pokud to máme. Je třeba rozlišit mezi hodnotou o sobě, hodnotou vlastní, která je něčím žádoucím pro sebe sama, něčím, o co usilujeme pro věc samotnou, a hodnotou instrumentální, něčím, čeho chceme dosáhnout jako prostředku pro dosažení něčeho dalšího. Pokud se zamyslíme nad hierarchií našich cílů, vidíme, že existují určité dílčí cíle, o které usilujeme, protože jsou cestou k cílům dalším, a cíl, který je konečný, který završuje řadu dílčích cílů (nelze jít do nekonečna). Hodnota dílčích cílů je instrumentální, zatímco poslední cíl má hodnotu vlastní.

Hodnoty, ať už instrumentální či vlastní, považujeme za objektivní<sup>5</sup> a univerzální, vycházející z lidské přirozenosti, která je vlastní lidem jakožto lidem a která obsahuje soubor sklonů, díky nimž člověk tíhne ke konečnému cíli (blaženosti). Tento cíl pak usměřňuje volbu prostředků (instrumentálních hodnot). Radikální sociální konstruktivismus, podle kterého jsou hodnoty společenským konstruktem relativním k určité společnosti a historické epoše, odmítáme, neboť obsahuje vnitřní spor. Sociální konstruktivismus sám sebe prezentuje jako pravdivý, nadčasově platný popis skutečnosti, implicitně považuje poznání apravdu za univerzální a objektivní hodnotu, explicitně však existenci univerzálních a objektivních hodnot popírá.

### Hodnota diskuze

Jakou hodnotu má diskuze? Může mít hodnotu vlastní? Vlastní hodnotu by měla ve chvíli, kdy bychom mohli říci, že akt komunikace je pro nás konečným cílem, je něčím, čím chceme završit svůj život a v čem chceme spočinout. Máme za to, že výměna názorů v diskusi asi pro nikoho nebude konečným cílem jeho života, nepředstavuje konečnou blaženost. Proto je pravděpodobnější, že diskuze má hodnotu instrumentální – jejím prostřednictvím dosahujeme určitých cílů a můžeme se tak posunovat v řadě dílčích cílů k cíli konečnému.

Jakých cílů však můžeme dosahovat prostřednictvím diskuze? V návaznosti na Karla Bühlera, rozlišil Roman Jakobson (1995) 6 funkcí komunikace v závislosti na tom, na jakou složku komunikačního aktu (mluvčí, adresát, kontext, sdělení, kontakt, kód) je položen důraz. Důraz na mluvčího zakládá funkci expresivní (cílem je se vyjádřit), důraz na adresáta funkci konativní (cílem je přimět někoho, aby něco udělal), k důrazu na kontext dochází při funkci poznávací (cílem je poznat, jaká je skutečnost), k důrazu na sdělení při funkci poetické (cílem je sdělení samo po stránce jeho estetických kvalit), kontakt se dostává do popředí při funkci fatické (cílem je socializace) a kód při funkci metajazykové (cílem je zkoumat používaný komunikační nástroj).

Domníváme se, že hlavním cílem diskuze je dobrat se nějakých poznatků o skutečnosti samé, jde tedy o typ komunikace, u níž převládá poznávací funkce, aniž bychom popírali možnou přítomnost ostatních funkcí. Připouštíme, že u počítačem zprostředkované komunikaci mohou převládat jiné funkce (fatická, expresivní), máme však za to, že v takovém případě se již nejedná o vlastní diskusi, ale o jiný způsob komunikace, popřípadě můžeme v některých případech hovořit o diskusi deformované, hodnotu

<sup>5</sup> Nazýváme-li hodnoty objektivními, neznamená to, že z jejich posuzování vyjímáme lidský subjekt. Chceme jen říci, že subjekt je jedna z objektivních skutečností, která má určitou nelibovolnou strukturu a která je disponována k poznávání vnější skutečnosti i sebe sama.

ztrácející. Instrumentální hodnotu má tedy diskuse pouze za jednoho předpokladu, totiž že je motivována snahou dobrat se pravdy (popřípadě dosáhnout dalších cílů k pravdě směřujících), protože jen pravdivé poznání nám umožňuje správné jednání. Co však s diskuzí, která není na pravdu orientována? Taková diskuse nemá hodnotu a setrvání v ní není žádoucí, pokud nám jde o skutečnou diskuzi a ne o jinou formu komunikace. Nemůžeme tedy považovat snahu o její narušení za pozitivní akt?

### Trolling a hodnota diskuse

Náš postoj k trollingu se nutně odvíjí od toho, jakou hodnotu připisujeme diskuzi. Kdyby diskuse měla hodnotu vlastní, byla by za všech okolností žádoucí a tím by vznikala téměř povinnost zúčastnit se diskuse, pokud je to možné. V takovém případě bychom mohli pohlížet na trolling ze dvou úhlů - 1) jako za všech okolností nežádoucí jev, který má za cíl ničit diskuzi (reakce na trolla v tomto pojetí už nejsou diskuzí), 2) jako za plnohodnotnou součást diskuse, která sice ničí stávající podobu diskuse, ale nebrání rozvinutí diskuse jiným směrem (reakce na trolla jsou také diskuzí, musíme si uvědomit, že diskuse v tomto pojetí je samoučelná a nelze říci, že existuje správnější a nesprávnější varianta diskuse). Vidíme, že připisujeme-li diskuzi hodnotu vlastní, vyplývají z ní extrémní přístupy k trollingu -záleží na tom, pod jakým úhlem na trolling pohlížíme.

Pokud považujeme hodnotu diskuse za instrumentální, potom můžeme říci, že hodnota diskuse může být různá, odvíjí se to od toho, zda diskuse splňuje svůj primární cíl, kterým je získání poznatků. Je-li diskuse orientována na pravdu a její účastníci usilují o to dobrat se poznatků, které odpovídají skutečnosti, pak snahu o její rozbití můžeme označit za patologický trolling, proti němuž je potřeba bojovat. Naopak pokud diskutující se vzájemně utvrzují, ať už vědomě či nevědomě, ve víře ve zjevné omyly, a šíří vyvratitelné desinformace, pak právě trolling může být určitou metodou (při zachování jistých zásad), která může diskuzi vyvést ze začarovaného kruhu lži a manipulací a nasměrovat ji správným směrem. G. E. M. Anscombeová dokonce soudí, že diskuse na určitá témata nemají vůbec právo na existenci. Její pozici popisuje Edward Feser:

*G. E. M. Anscombeová slavně tvrdí, že existují některé pozice v etice, které jsou tak odvážné, že v mnoha případech správný způsob, jak reagovat na někoho, kdo je drží, je nediskutovat s ním o jeho omylu, ale raději vůbec odmítnout diskuzi s ním. Příkladem byl někdo, kdo s velkou vážností navrhuje zabití nevinného člověka kvůli údajně většímu dobru. Podle Anscombeové se člověk, který činí takový návrh, projevuje „zkaženou myslí“, i když je upřímně otevřen k projednání jeho kvality; dokonce bychom mohli říci, že jeho zkaženost je o to větší, přesně proto, že se jím chtěl upřímně zabývat.* (Feser, 2010)

Má-li Anscombeová pravdu, pak ve chvíli, kdy diskuse, která neměla vzniknout, vznikne, je třeba považovat její narušení například pomocí trollingu za žádoucí.

Příkladem užitečného trolla byl Sokratés, kterého považoval Sören Kiergergaard za druhého největšího filosofa. Sokratés offline dělal to, co online může dělat troll, kterého Bishop nazývá Iconoklastem, jeho cílem bylo vyvést lidi od pouhého mínění k pravdivému poznání skutečnosti. Přitom používal metody spojované s trollingem jako klamání a narušování. Ke klamání patří slavná sokratovská ironie, kdy Sokrates předstíral jistou naivitu a neznalost a naopak vyzdvihoval moudrost a znalost svých protivníků, přičemž narušoval probíhající diskuzi tak, že se dostala úplně jinam. Sokratova snaha byla korunována úspěchem, když přivedl ostatní tam, kam chtěl, nebo neúspěchem, když nedošlo ke změně mínění. Nakonec skončil jako odhalený troll - bylo konstatováno, že má snahu škodit komunitě (Snert) a byl z komunity vyloučen (protože šlo o offline trolling, jeho likvidace nebyla virtuální, ale fyzická).

Podívejme se na to, co vkládá Platón Sokratovi do úst v *Obraně Sokrata*. Předně Sokrates konstatuje, že prověřuje moudrost jiných lidí a eventuálně dokazuje někomu, že moudrý není (působí jako troll Iconoklast):

*Toto hledání a pátrání konám pak já podle božího výroku ještě i nyní, obcházíme mezi obyvateli města i cizinci, kdykoli si o někom myslím, že je moudrý; a když se mi zdá, že není, pomáháme bobu, dokazují, že není moudrý.* (Platón, 1994, s. 49)

Priznává, že si tím dělá nepřátele (komunita je jeho činností narušována – Snert):

*Tedy z toho zkoumání, občané athénští, vznikla mnohá nepřátelství, a to velmi zlá a těžká, takže z nich vzešlo mnoho pomluv i že jsem nazýván tímto jménem „moudrý“; domnívají se totiž o mně lidé pokaždé, že jsem sám znalý těch věcí, v kterých jiného usvědčím z neznalosti. (Platón, 1994, s. 49)*

Připouští, že má řadu následovníků (tvoří se jakási komunita trollů, která testuje ostatní - Elder):

*Kromě toho mladí lidé, kteří mě sami od sebe provázejí – jsou to ti, kteří mají nejvíce volného času, synové nejbohatších občanů – rádi poslouchají, jak jsou lidé zkoušeni, sami mě často napodobují a tak se pokoušejí zkoušet jiné osoby; tu pak, myslím, nalézají velikou bojnost lidí, kteří se domnívají, že něco vědí, ale ve skutečnosti nevědí nic nebo skoro nic. (Platón, 1994, s. 50)*

Konstatuje, že komunita se jeho činností baví (Troll):

*Ale proč tedy někteří lidé rádi pobývají tak dlouhý čas v mé společnosti? Slyšeli jste to, občané athénští, já jsem vám řekl pouhou pravdu: protože rádi poslouchají, jak jsou ode mne zkoušeni lidé, kteří si o sobě myslí, že jsou moudří, ale nejsou. To jistě není nezábavné. (Platón, 1994, s. 62)*

Své počínání však považuje za užitečné poslání (Iconoklast):

*Potom jsem tedy šel již po radě dále; pozoroval jsem sice s lítostí a bázní, že si dělám nepřátele, přece však se zdálo nutným nade všechno stavět věc boba... (Platón, 1994, s. 48)*

V našem pojetí považujeme za patologický trolling takový, který ničí diskuzi, mající hodnotu; jako užitečný naopak vnímáme ten, který pomáhá překonat diskuzi bez hodnoty (což diskuze ve vlastním smyslu není). Abychom mohli rozlišit tyto dva druhy trollingu, musíme nejprve určit:

1. jakou má hodnotu stávající diskuze,
2. že došlo k útoku trolla.

### Jak ověřit hodnotu diskuze

Protože jsme diskuzi označili za komunikaci s poznávací funkcí, je možné spojit hodnotu diskuze s kritérii, které jsou požadovány na informativnost. Příspěvky do diskuze by měly být informativní, diskuzí by se měly předávat informace. Co jsou to však informace?

Jiří Stodola (2014; 2015) rozlišuje 6 základních epistemologických přístupů tvořících rámec jednotlivých definic informace. Jednotlivá kritéria jsou vytvořena na základě toho, jaký důraz je kladen na objekt a subjekt poznání, a toho, zda je subjekt poznání chápán v individuálním a kolektivním smyslu. Podle těchto kritérií můžeme rozdělit přehled literatury na:

- racionalismus (Madden, 2004; Pratt, 1977; Nauta, 1972)
- empirismus (Bates, 2006; Farradane, 1979; Furner, 2004)
- realismus (Derr, 1985; Dretske, 1981; Thompson, 1968)
- historismus a sociální konstruktivismus (Capurro, Hjørland, 2003; Cornelius, 1996)
- pragmatismus (Cornelius, 1996)
- doménová analýza (Hjørland, 1997)

Hodnocení jednotlivých epistemologických směrů (Stodola, 2015) nás zavazuje k preferenci realistického přístupu, který vyváženě reflektuje roli subjektu a objektu v procesu poznávání. Příkláním se také k realismu chápanému v individuálním smyslu, neboť se fakt, že se tzv. doménová analýza hlásí ke kolektivně chápanému realismu, jeví jako určité nedorozumění. Ve skutečnosti jde o poněkud slabší verzi sociálního konstruktivismu. V intencích individuálního realismu není informace ani zcela objektivní skutečností, ani subjektivním výtvořem, ale spíše vztahem mezi objekty vnější reality a poznávajícím subjektem. Epistemologická zkoumání nás tedy vedou k přesvědčení, že informace je něčím na pomezí mezi objektem zkoumání a poznávajícím subjektem, něco, co zajišťuje vztah mezi těmito dvěma entitami.

Za základ tohoto vztahu na straně objektů (reality) můžeme považovat data, výsledkem pak je znalost na straně subjektu.

Informaci na základě těchto poznatků definujeme jako data, která mají potenciál vést nebo aktuálně vedou k vytvoření znalosti, přičemž data chápeme jako to, co má objektivní bytí, bytí nezkonstruované poznávacím subjektem, a znalosti rozumíme jako zdůvodněnému pravdivému přesvědčení subjektu o realitě (Stodola, 2015). Spojnicí mezi daty – objekty a znalostmi drženy subjekty jsou právě informace. Aby něco mohlo být informací, stanovili jsme několik kritérií informativnosti – první tři se týkají objektivní stránky procesu informování, zbývající tři kritéria patří k subjektivnímu aspektu tohoto procesu. Informativní tedy jsou taková data, která jsou:

1. správně uspořádaná,
2. smysluplná,
3. pravdivá,
4. relevantní,
5. nová,
6. použitelná.

Máme-li určit, zda diskuse má hodnotu, ptáme se, jestli diskuzní příspěvky mají přinejmenším potenciál vést k vytvoření znalosti, tj. jestli jsou prostřednictvím diskuse šířeny objektivní informace (stačí nám tedy ověřovat první tři podmínky informativnosti, neboť ty zajišťují potencialitu informace, zatímco zbývající tři rozhodují o tom, zda k vytvoření znalosti opravdu dojde, což závisí na subjektivních kritériích, která nemusíme brát v potaz).

Za prvé se ptáme, zda jazykový projev příspěvku odpovídá pravidlům určitého jazyka, příspěvky, které zjevně nerespektují tato pravidla, jsou podezřelé – jednak nemusí být zcela srozumitelné, jednak to svědčí o faktu, že autor není schopen psát gramaticky správně, a tak je pravděpodobné, že jeho schopnosti a znalosti budou omezené.<sup>6</sup> Za druhé nás zajímá, jestli z hlediska obsahu příspěvek referuje k nějakým skutečným věcem, jestli si dovedeme pod určitým tvrzením něco představit; pokud většina tvrzení v příspěvku postrádá význam, znamená to, že jeho prostřednictvím nemůže vzniknout poznatek (jedním z důležitých kritérií smysluplnosti je konsistence obsahu). Za třetí je potřeba se zajímat se o to, zda tvrzení obsažená v příspěvku odpovídají skutečnému stavu reality (v praxi je příspěvek spíše více či méně pravděpodobný – záleží to na míře přesnosti a úplnosti popisu reality, musíme se smířit s určitou mírou nepřesnosti a neúplnosti informací).

Uvědomujeme si samozřejmě obtížnost posledního kroku. Pravdivost málokterého tvrzení máme možnost si ověřit takřikajíc na vlastní oči, tj. evidencí. Pokud nemáme jiná kritéria, je někdy potřeba tak učinit – musíme se pokusit na základě vlastní zkušenosti rozhodnout, zda tvrzení obsažená v příspěvku korespondují s realitou. Většinou to však není možné. V mnoha případech se musíme spokojit se svědectvím někoho jiného, kterému přikládáme víru. Aby víra v nějaké tvrzení byla racionální, je důležité, aby svědek byl důvěryhodný, tj. aby oplýval tzv. kredibilitou. Nemůžeme-li si přímo ověřit, zda tvrzení v diskuzním příspěvku jsou pravdivá, musíme obvykle rozhodnout, zda je pro nás důvěryhodný jeho autor a jeho zdroje. Kredibilitu konkrétního autora poznáváme obvykle z vlastní zkušenosti a od dalších (důvěryhodných) svědků – posledním kritériem je však naše zkušenost. Pokud máme zkušenost, že daný autor je korektní, tj. máme zkušenost, že usiluje o to mluvit pravdu (což je třeba v některých případech ověřit evidencí), pak se na jeho svědectví s určitou mírou pravděpodobnosti můžeme spolehnout. Nemáme-li evidentní zkušenost s autorovou důvěryhodností, pokusíme se ji ověřit na základě svědectví svědků, jejichž důvěryhodnost je evidentní (takto se dá postupovat tak dlouho, dokud o důvěryhodnosti svědka nebudeme mít evidenci). Podobným způsobem postupujeme, když si ověřujeme autorovy zdroje, tj. zdroje, kterým věří on.

---

<sup>6</sup> Tohle samozřejmě nemusí platit za všech okolností. Neschopnost správně užívat daného jazyka nemusí vždy znamenat neschopnost argumentace.

Postup ověření tří prvních objektivních kritérií můžeme popsat pomocí následujících kroků:

1. zhodnotíme, zda je příspěvek srozumitelný z gramatického hlediska (správná uspořádanost);
2. identifikujeme, jaký význam sdělení má (smysluplnost);
3. ověříme korespondenci tvrzení s fakty (pravdivost).

V případě posledního kroku budeme postupovat takto:

- vlastní evidencí se pokusíme zjistit, zda tvrzení odpovídá faktu;
- není-li to možné, ověříme vlastní evidencí, zdali autor, který tvrzení předkládá, je důvěryhodný;
- není-li to možné, zjistíme, zda je autor důvěryhodný s užitím jiných svědků, jejichž důvěryhodnost ověříme evidencí (takto můžeme postupovat dále).

Nemá-li dojít k nekonečnému regresi věr (věřím, že A, protože věřím, že B, protože věřím, že C a tak ad infinitum), je třeba, aby některé z tvrzení bylo založeno na evidenci (věřím, že A, protože věřím, že B, protože evidencí zjistíme, že C), nicméně k morální jistotě o pravdivosti tvrzení někdy postačí, když tvrzení jako fakt bude předkládáno na sobě nezávislými a současně důvěryhodným svědky. Tedy není někdy třeba zastavit regres evidencí, ale postačí ověřovat pravdivost dat pomocí na sobě závislých svědectví do určité hloubky.

Hodnotu má ta diskuze, ve které zúčastněné strany usilují o to, aby předkládaly správně uspořádaná, smysluplná a pravdivá data, tedy, aby se pokoušeli o šíření informací. Přesvědčení o tom, co jsou pravdivé informace, mohou být různá, lidé mohou pracovat s informacemi, které mají různou míru přesnosti a úplnosti, a jsou omylní. Tato skutečnost neníčí hodnotu diskuze, důležité je, aby jednotliví partneři diskuze usilovali o to získávat a šířit skutečné informace, aby byli otevření argumentům a snažili se rozšířit vlastní poznání či obohatit poznání někoho druhého. Hodnota diskuze se ztrácí tehdy, když tato snaha chybí či když úsilí někoho jde přímo proti ní, tedy, když někdo buď pohodlně setrvává v omylu, nebo se úmyslně, šířením desinformací neboli záměrně nepravdivých dat, snaží druhého v omyl uvádět.

### **Jak rozpoznat trolling a stanovit jeho etické meze?**

Jak rozpoznat trolling? Při posouzení, zda je podezřelý příspěvek tzv. baitem, bychom si měli zkusit zodpovědět následující otázky, které rozdělíme do následujících kategorií – forma, obsah, autor a potenciální reakce.

Forma:

1. Je příspěvek útočný, napadající druhé?
2. Vykazuje příspěvek známky užití ironie a sarkasmu?
3. Vyznačuje se příspěvek přílišnou naivitou?

Obsah:

4. Odvádí příspěvek pozornost od původního tématu diskuze?
5. Je zjevné, že příspěvek někoho poškozuj?
6. Je prezentovaný názor silně kontroverzní či intuitivně těžko přijatelný?<sup>7</sup>
7. Obsahuje příspěvek názory, které odporují většinovému názoru diskusní skupiny?
8. Můžeme v příspěvku rozeznat snahu o propagaci určité ideologie?

<sup>7</sup> Takový příspěvek může mít i desinformační charakter, tzn. že jde o úmyslnou nepravdu, ne každé šíření desinformací či tzv. fake news je však trollingem – jde o jiný typ informační patologie.

Autor:

9. Vykazuje autor příspěvku známky, že se jedná o falešnou identitu?
10. Strhává autor příspěvku pozornost na sebe sama?
11. Snaží se autor pobavit sebe či ostatní na něčí úkor?
12. Snaží se autor zatáhnout do diskuze nějakou na společenském žebříčku vysoce postavenou osobu?

Potenciální reakce:

13. Má potenciál vyvolat hněvivé, zděšené či udivené reakce druhých?
14. Je pravděpodobné, že diskuze v případě reakcí na příspěvek ztratí svůj původní směr?
15. Lze předpokládat „zacyklení“ diskuze, bude-li na příspěvek reagováno?

Zatímco forma, obsah a motivace autora jsou jen určitými vodítky, za nejdůležitější kritérium považujeme potenciální reakce, protože ty rozhodují o tom, zda bude trolling úspěšný nebo neúspěšný (frustrovaný, zmařený či selhavší).

Skutečnost, že považujeme trolling za metodu, jak rozbít bezcennou diskuzi a dopracovat se k diskuzi, která má hodnotu, by mohla svádět k představě, že stojíme na utilitaristické pozici a řídíme se heslem „účel svěť prostředky“. Tak tomu však není. Nedomníváme se, že ušlechtilý cíl, kterým je diskuze mající hodnotu, ospravedlňuje jakoukoliv formu trollingu, pokud vede k cíli. Máme za to se, že má-li být jednání morálně správné, je třeba, aby nejen cíl byl dobrý, ale aby prostředky vedoucí k cíli byly dobré nebo přinejmenším morálně neutrální. Proto se domníváme, že pokud chceme trollingem bojovat za hodnotu diskuze, musíme stanovit určité hranice, které nelze překročit. Jde v podstatě o to, aby trolling zůstal v přijatelných mezích, tedy aby šlo o formu trollingu, který různí autoři označují jako light, klasický či prestižní trolling. Jakých zásad bychom se při posuzování přijatelnosti trollingu měli držet?

Zaměříme se opět na čtyři aspekty příspěvku, kterými jsou forma, obsah, autor a potenciální reakce. Z hlediska formy je zřejmé, že určitá míra agrese (ať už v podobě ostrého výpadu či ironie a sarkasmu) je trollingu vlastní. Nepřípustná je však vulgarita, ponižování druhého či ironie (například předstíraná naivita), která je pro účastníky diskuze zcela nesrozumitelná a nedetekovatelná.

Pokud jde o obsah, je pro trolling typické, že mu jde o odvedení pozornosti od určitého tématu, o formulaci názorů, které jsou provokativní a pro diskuzní skupinu těžce přijatelné apod. Nic z toho by však nemělo být samoučelné. Odvádíme-li od tématu diskuze, měli bychom si být jisti tím, že diskuze se skutečně ubírá špatným směrem a že je skutečně důležité jí dát směr nový. Prezентujeme-li provokativní názory, pak nikoliv proto, že šokují komunitu, ale proto, že jsme o jejich pravdivosti a správnosti přesvědčeni. Provokace by v žádném případě neměla obsahovat postoje, jejichž zastávání je projevem „zkažené mysli“ (viz výše). Pokud jde o skutečnost, že příspěvkem může být někdo poškozen, je opět třeba věc důkladně zvážit. Není vždy třeba se vyhýbat informacím, které mohou někoho ukázat ve špatném světle, někdy je naopak třeba upozornit na něčí chyby a selhání (když jde například o veřejně činnou osobu), měli bychom však k tomu mít opravdu pádný důvod. Je třeba se v každém případě vyhnout tzv. nactiutrhaní, tj. zveřejnění skutečných nedostatků člověka bez vážného důvodu, a pomluvy, tj. lživému připisování špatnosti druhému. Neměli bychom být propagátory ideologie, pokud chápeme ideologii v tom smyslu, že jde o soubor idejí nezávislých na skutečném stavu věcí, které slouží k získání a udržování moci (Mannheim, 1991).

Pokud jde o identitu autora, je používání pseudonymů v pořádku, v jistých případech je možné vystupovat i pod falešnou identitou (mělo by se jednat o osobu veřejně známou) – vždy však musí být zřejmé, že pod jménem vystupuje někdo jiný, falešná identita musí být takřikajíc průhledná, nelze používat cizí identitu tak, aby vznikl dojem, že příspěvky vkládá člověk, jehož jména je využito. Úspěšný troll musí v každém případě získat pozornost ostatních, nemělo by to však být samoučelné, cílem trollingu zde není sebevyjádření autora, ani snaha získat sympatie diskutujících, ale snaha posunout diskuzi. Totéž se týká snahy pobavit sebe či ostatní, jde o typickou známku trollingu, ale má-li být trolling eticky přijatelný, neměla by samoučelná, vtip by měl být prostředkem, nikoliv účelem. Není určité nepřijatelné, když troll do

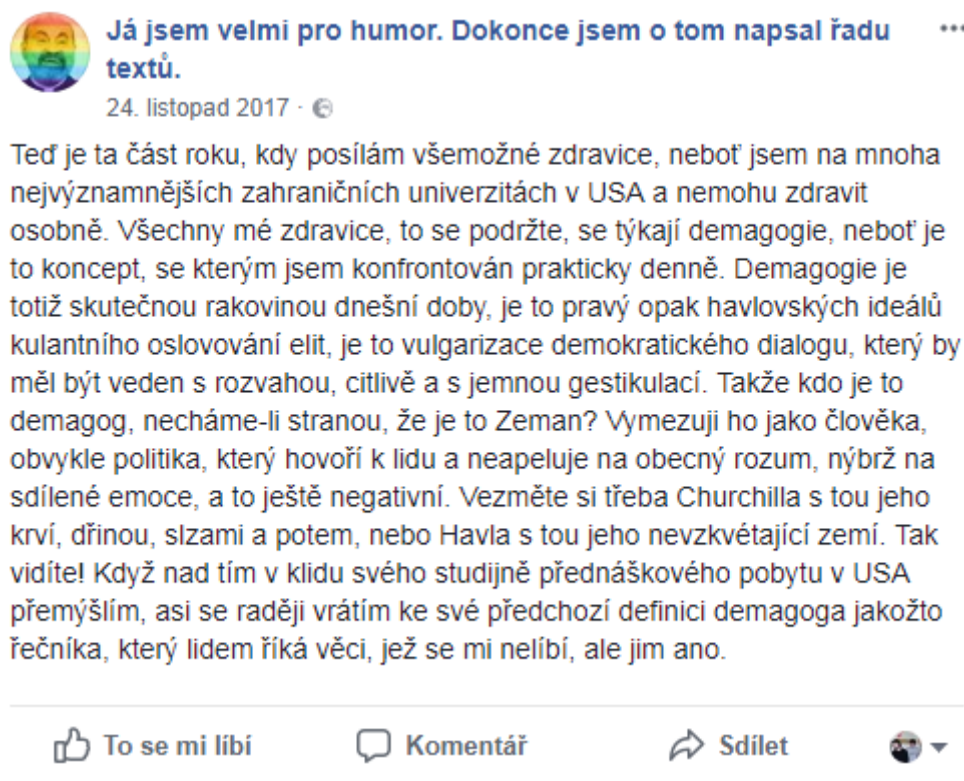
diskuze vtahuje na společenském žebříčku výše postavenou osobu, nesmí však být motivováno snahou využít tuto osobu k vlastnímu sebezviditelnění – mělo by jít skutečně o výměnu informací.

Co se týká potenciálních reakcí, očekává se, že trolling vyvolá emociální reakce, odvede diskuzi jiným směrem a případně učiní stávající debatu nemožnou.

Pokud jsou dodrženy podmínky, o kterých jsme hovořili, lze trolling považovat za přijatelný, každý potenciální troll by si však měl uvědomit, že hranice jsou velmi tenké a sklouznout v zápalu boje k prostředkům, které nejsou eticky v pořádku, je velmi snadné.

### Příklad přijatelného trollingu

Za trolling, který nevybočuje z morálních mantinelů, můžeme označit falešný profil Tomáše Halíka s názvem Já jsem velmi pro humor. Dokonce jsem o tom napsal řadu textů. Tento profil naplňuje znaky trollingu – 6, 8, 9, 10, 11, 12. Názory jsou krajně kontroverzní, ale je zřejmé, že nejsou myšleny vážně; je parodována ideologie (směs sekulárního humanismu a kulturního křesťanství), kterou šíří Tomáš Halík, ale je zjevné, že jde o žert; falešná identita je zde zcela průhledná (v podtitulu blogu se k tomu autor plně přiznává, říká, že jeho Halík je falešnější než pravý Tomáš Halík; to se nedá říci o falešném profilu Jiřího Ovčáčka, kde falešnost profilu, nejen že není deklarována, ale příspěvky nejsou zcela odlišitelné od příspěvků skutečného Jiřího Ovčáčka); příspěvky jsou prodchnuty sebestředností, povýšeností, okázalým intelektuálostvím podobně jako mediální výstupy skutečného Tomáše Halíka – ironie je však snadno rozpoznatelná; autor se baví na úkor Tomáše Halíka, ale dobrý důvod k tomu dává sám Halík svým vystupováním a humor rozhodně nepřekračuje meze slušnosti; skutečnost, že je profil veřejně dostupný dává Halíkovi možnost reagovat.



Obrázek 4. Halíkovy zdravice (zdroj: <https://www.facebook.com/jajsemvelmiprohumor/>)



## Reakce na trolling

V závěru příspěvku se budeme zabývat tím, jakým způsobem je možné na trolling reagovat. Hodnota amravní přijatelnost reakce se odvíjí od toho, jakou hodnotu má diskuze, která je napadena, a jakou míru přijatelnosti má trolling útočící na diskuzi. Hardeker (2015) dělí možné reakce do čtyř kategorií: neodpovídání na trolling, přijetí trollingu, členění trollingu defensivně, kdy napadený brání sám sebe, a členění trollingu útočně, kdy napadený útočí na agresora. V rámci těchto kategorií rozlišuje sedm reakcí:

- přijetí,
- ignorování,
- odhalení,
- vyzvání,
- kritizování
- posměch,
- oplacení.

K přijetí trollingu dochází tehdy, když napadený nerozezná falešné intence trolla a reaguje na jeho příspěvek, jako by se jednalo o vážný podnět vyžadující seriózní reakci. Právě tehdy je trolling možno označit za úspěšný (viz výše).

Ignorování činí trolling neúspěšným, konkrétně frustrovaným. Nereagování na „bait“ znamená, že nemůže dojít k „bitingu“. Je to asi neúspěšnější metoda, jak si poradit s trollingem, nicméně vyžaduje od komunity velkou sebekázeň – není snadné dosáhnout toho, že všichni v komunitě rozpoznají provokaci anajdou v sobě dostatek síly na provokaci nereagovat.

Právě proto je důležité, když se v komunitě najde diskutér, který trolla odhalí a doporučí jej ignorovat. Troll obvykle začne popírat, že je trollem, ale v tu chvíli ztratí jeho příspěvky směr.

Další možností je přijmout trollovu výzvu a pustit se s ním do ostré diskuze. Pokud má diskutující dostatek síly a nechybějí mu argumenty, může ukázat svoji převahu nad trollem a trolling tak neutralizovat (zmařený trolling).

Formou neutralizace je i kritika trollova výkonu. Diskutující rozpozná, že se jedná o trolling, a zhodnotí jeho kvalitu. Troll je nejprve odhalen, což napomáhá ostatním diskutujícím, a vzápětí je kritice podroben trollův výkon. Kritizující tedy nereaguje na trollovy názory, ale na jeho příspěvek jakožto trolling.

Podobnou účinnost jako kritika má i posměch. Jednou z možností, jak se vysmát pokusům trolla rozbít diskuzi, je parodování jeho stylu.

Nejkrajnější variantou, jak reagovat na trolling, je trolling. Na provokaci je možné odpovědět provokací jinou (postoje vyjádřené ve vstupním příspěvku je například možné invertovat). Pokud chceme použít této metody jako reakce na trolling, je potřeba, aby byly zachovány zásady přijatelného trollingu.

## Závěr

Předmětem našeho článku byl trolling. Zabývali jsme se vývojem tohoto pojmu, uvedli jsme několik jeho definic a nakonec definovali trolling jako komunikační chování, které se z různých důvodů snaží narušit online diskuzi. Přestavili jsme faktory zapříčňující trolling, některé charakteristiky, které se s trollingem pojí, motivace trollingu a jeho účinky.

Věnovali jsme se hodnotě diskuze a jejímu vztahu k trollingu. Diskuzi jsme označili za komunikační útvar, který má primárně poznávací funkci, tedy takový útvar, sloužící k získávání znalostí. Hodnotu jsme definovali jako něco žádoucího a diskuzi jsme připsali instrumentální hodnotu tehdy, když plní svoji poznávací funkci. Uvedli jsme kritéria, jejichž pomocí je možné určit hodnotu diskuze – tato kritéria jsme odvodili od chápání informace jako dat vedoucích k vytvoření znalosti. Za napadnutelnou trollingem jsme považovali takovou diskuzi, která nemá hodnotu (neplní svou funkci), za účelem nasměrování diskuze k jejímu cíli. Prezentovali jsme také určité podmínky, které je třeba dodržet, aby byl trolling přijatelný. Nakonec jsme se zabývali návrhem, jak reagovat na patologický trolling.

Za základní přínos článku považujeme nejen to, že došlo k uvedení pojmu trollingu do prostředí české informační vědy, ale zejména skutečnost, že se nám podařilo definovat trolling za využití pojmu diskuze a na základě definice diskuze jako komunikace s poznávací funkcí určit hodnotu diskuze a odlišit přijatelný trolling od trollingu nepřijatelného.

## Literatura

Aristotelés. (2010). *Magna moralia*. Praha: Petr Rezek.

Aristotelés. (2013). *Etika Nikomachova*. Praha: Rezek.

Bates, M. J. (2006). Fundamental forms of information. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1033-1045.

Bentham, J. (1960). *A fragment on government and an introduction to the principles of morals and legislation*. Oxford: Basil Blackwell.

Bishop, J. (2013). *Examining the concepts, issues, and implications of internet trolling*. Hershey, Information Science Reference.

Bishop, J. (2014). Representations of 'trolls' in massmedia communication: A review of media-texts and moral panics to 'internet trolling'. *International Journal of Web Based Communities*, 10(1), 7-24.

Bishop, J. (2014a). Trolling for the lulz?: using media theory to understand transgressive humour and other internet trolling in online communities. In *Transforming politics and policy in the digital age*, (pp. 155-172). IGI Global.

Capurro, R. & Hjørland, B. (2003). The concept of information. *Annual Review of Information Science and Technology*, 37, 343-411.

Cornelius, I. (1996). Information and interpretation. In *Integration in perspective: Proceedings of CoLLIS 2: Second International Conference on Conceptions of Library and Information Science*, (pp. 11-21). Oxford: Pergamon-Elsevier Science.

Craker, N. & March, E. (2016). The dark side of Facebook®: The dark tetrad, negative social potency, and trolling behaviours. *Personality and Individual Differences*, 102, 79-84.

Derr, R. L. (1985). The concept of information in ordinary discourse. *Information Processing & Management*, 21(6), 489-499.

Dretske, F. I. (1981). *Knowledge and the flow of information*. Cambridge: MIT Press.

- Dynel, M. (2016). "Trolling is not stupid": Internet trolling as the art of deception serving entertainment. *Intercultural Pragmatics*, 13(3), 353-381.
- Farradane, J. (1979). The nature of information. *Journal of Information Science*. 1(1), 13-17.
- Furner, J. (2004). Information studies without information. *Library Trends*. 52(3), 427-446.
- Feser, E. (2010). *Can philosophy be polemical*. Retrived from: <http://edwardfeser.blogspot.cz/2010/06/can-philosophy-be-polemical.html>.
- Fichman, P. & Sanfilippo, M. R. (2016). *Online trolling and its perpetrators: Under the cyberbridge*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Gredt, J. (2009). *Základy aristotelsko-tomistické filosofie*. Praha: Krystal OP.
- Hardaker, C. (2010). Trolling in asynchronous computer-mediated communication: From user discussions to academic definitions. *Journal of Politeness Research-language Behaviour Culture*, 6(2), 215-242.
- Hardaker, C. (2013). "Uh. . . not to be nitpicky, but.. the past tense of drag is dragged, not drug": An overview of trolling strategies. *Journal of Language Aggression*, 1(1), 58-86.
- Hardaker, C. (2015). 'I refuse to respond to this obvious troll': An overview of responses to (perceived) trolling. *Corpora*, 10(2), 201- 219.
- Herring, S., Job-Sluder, K., Scheckler, R. & Barab, S. (2002). Searching for safety online: Managing "trolling" in a feminist forum. *The Information Society*, 18, 371-384.
- Hjørland, B. (1997). *Information seeking and subject representation: an activity-theoretical approach to information science*. Westport: Greenwood Press.
- Hopkinson, Ch. (2013). Trolling in online discussions: From provoking to community-building. *Brno Studies in English*, 39(1), 6-25.
- Hume, D. (2006). *An enquiry concerning the principles of morals: a critical edition*. Oxford: Clarendon Press.
- Jansen, E. & James, V. (2002). *NetLingo: The internet dictionary*. Oxnard, CA: Netlingo.
- Kant, I. (1996). *Kritika praktického rozumu*. Praha: Svoboda.
- Kant, I. (1992). *Základy metafyziky mravů*. Praha: Svoboda.
- Krappitz, S. (2012). *Troll Culture*. Retrived from: <http://www.wwww.at/downloads/troll-culture.pdf>.
- Mannheim, K. (1991). *Ideologie a utopie: přednášky a eseje*. Bratislava: Archa.
- MacIntyre, A. C. (2004). *Ztráta ctnosti: k morální krizi současnosti*. Praha: Oikoymenh.
- Madden, A. D. (2004). Evolution and information. *Journal of Documentation*. 60(1), 9-23.
- Nauta, D. (1972). *The meaning of information*. The Hague: Mouton.
- Platón (1994). *Euthyfrón ; Obrana Sókratů ; Kritón*. Praha: Institut pro středoevropskou kulturu a politiku.
- Pratt, A. D. (1977). The information of the image: a model of the communications process. *Libri*. 27(3), 204-220.
- Smith, A. (2005). *Teorie mravních citů*. Praha: Liberální institut.
- Stodola, J. (2015). *Filosofie informace - metateoretická analýza pojmu informace a hlavních paradigmat informační vědy*. Brno: Masarykova univerzita.
- Stodola, J. (2014). The concept of information and questions of users with visual disabilities: an epistemological approach. *Journal of Documentation*, 70(5), 782-800.

Thompson, P. A., & Ahn, D. K. (1992). To be or not to be: An exploration of E-prime, copula deletion and flaming in electronic mail. *ETC: A Review of General Semantics*, 49, 146-164.

Thomson, F. B. (1968). The organization is the information. *American Documentation*. 19( 3), 305-308

Utz, S. (2005). Types of deception and underlying motivation: What people think. *Social Science Computer Review*, 23(1), 49–56.

Zuska, V. (2002). *Mimésis-fíkce-distance: K estetice XX. století*. Praha, Triton.