
fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.
Hejt.
Jak sobie
z nim radzić?
Poradnik dla dorosłych
ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

Spis treści

1. Czym jest hejt i mowa nienawiści?

2. Skala problemu w Polsce

3. Jak hejt wpływa na psychikę?

4. Osoby z niepełnosprawnością jako szczególnie narażone

5. Jak rozpoznać, że ktoś w moim otoczeniu doświadcza hejtu?

6. Co robić, gdy sam doświadczasz hejtu?

7. Jak reagować jako świadek? Model STOP- WSPIERAJ- ZGŁOŚ

8. Jak zgłosić hejt?

9. Jak budować bezpieczną przestrzeń online?

10. Gdzie szukać pomocy?



Hejt. Jak sobie z nim radzić?

Poradnik dla dorosłych

Ten poradnik powstał w ramach kampanii społecznej Fundacji Słoneczko. Znajdziesz tu definicje, dane, praktyczne narzędzia i informacje o tym, gdzie szukać pomocy. Język jest celowo prosty, bo wiedza o hejcie powinna być dostępna dla każdego.

ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.

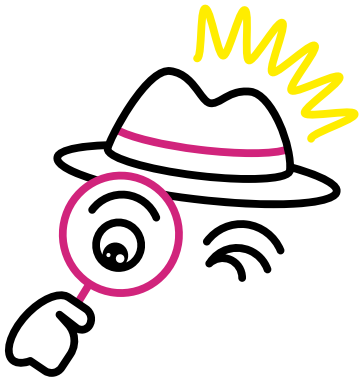
Wydawca: Fundacja Pomocy Osobom Niepełnosprawnym Słoneczko,
Kampania: *Zatrzymaj hejt. Zaloguj empatię*. **Rok**: 2026. **Wersja**: dla dorosłych



1. Czym jest hejt i mowa nienawiści?

Słowo hejt pochodzi z angielskiego „hate”, które oznacza nienawiść. W potocznym języku oznacza każdy rodzaj agresywnego, poniżającego lub wykluczającego komentarza kierowanego do konkretnej osoby lub grupy- szczególnie w przestrzeni internetowej.

Hejt a krytyka- kluczowa różnica



Nie każdy nieprzyjemny komentarz jest hejtem.
Ważne jest rozróżnienie:

Krytyka

- Dotyczy konkretnego działnia, produktu, wypowiedzi – nie osoby jako takiej.
- Ma podstawy i można na nią odpowiedzieć argumentem.
- Może być wyrażona ostro, ale jest proporcjonalna.

Przykład krytyki:
Ta prezentacja jest słabo przygotowana. Brakowało mi danych i konkretnych przykładów.

Hejt

- Bezpośrednio atakuje człowieka, nie jego działanie.
- Jest nieproporcjonalny, okrutny, często anonimowy.
- Nie pozostawia miejsca na dialog- celem jest zranienie, nie dyskusja.

Przykład hejtu:
Wypad z Internetu, jesteś zerem i tak nic nie rozumiesz.

Mowa nienawiści

Mowa nienawiści to szczególna forma hejtu. Obejmuje wypowiedzi, które nawołują do nienawiści, dyskryminacji lub przemocy wobec osoby lub grupy ze względu na:

- płeć, wiek, wygląd,
- niepełnosprawność lub stan zdrowi,
- narodowość, rasę, religię,
- orientacje seksualna, tożsamość płciowa,
- status społeczny lub ekonomiczny.

Mowa nienawiści jest w Polsce przestępstwem. Szczegóły prawne znajdziesz w rozdziale 8.



2. Skala problemu w Polsce

Hejt nie jest marginalnym zjawiskiem. Dane z badań pokazują, że dotyka znaczącej części społeczeństwa, ze szczególnym nasileniem w grupach młodych użytkowników sieci i osób z niepełnosprawnością.

Najważniejsze dane:

1

- Ponad 60% młodych Polaków (13–25 lat) zetknęło się z obraźliwymi komentarzami w sieci.
  Źródło: NASK, 2023.
- 30% młodych ludzi doświadczyło hejtu osobiście – skierowanego bezpośrednio do nich.
  Źródło: NASK, 2023.

2

- 40% badanych internautów deklaruje, że unika udziału w dyskusjach online z obawy przed agresją słowną.
  Źródło: Helsińska Fundacja Praw Człowieka, 2022.
- Osoby z niepełnosprawnością należą do grup szczególnie narażonych na hejt i dyskryminacje w Internecie.
  Źródło: Raport Rzecznika Praw Obywatelskich, 2021.

3

Co mówią te liczby?

4

Hejt nie jest problemem jednostek ani konkretnych środowisk. To systemowe zjawisko, które zmienia sposób, w jaki ludzie korzystają z Internetu - ogranicza uczestnictwo w życiu publicznym, wpędza w izolacje i niszczy poczucie wartości.

Szczególnie niepokojące jest to, że hejt coraz częściej przenosi się z Internetu do relacji realnych - do klas szkolnych, miejsc pracy, przestrzeni publicznej.

2



6

7

ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



3. Jak hejt wpływa na psychikę?

Hejt nie jest tylko w Internecie. Jego skutki są bardzo realne: neurobiologicznie, psychologicznie i społecznie.

Co dzieje się w mózgu?



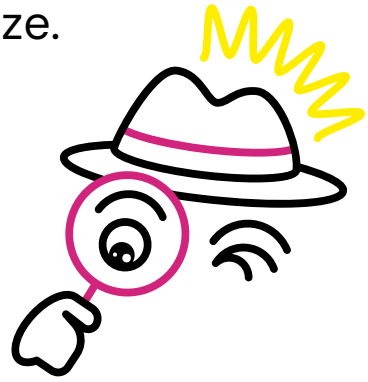
Kiedy czytamy okrutny komentarz skierowany do nas, nasz mózg reaguje tak samo jak na fizyczny ból. Aktywuje się kora przedczołowa, wzrasta poziom kortyzolu - hormonu stresu. Ciało wchodzi w tryb zagrożenia. To nie jest metafora. To fizjologia.

Skutki krótkoterminowe

- Intensywny lęk i wstyd bezpośrednio po zdarzeniu.
- Niemożność skupienia się na innych czynnościach.
- Kompulsywne sprawdzanie profilu lub komentarzy.
- Przyśpieszony puls, napięciowe bole głowy.
- Izolacja - unikanie osób bliskich, zamknięcie się.

Skutki długoterminowe

- Depresja i stany lękowe przy regularnym lub intensywnym hejcie.
- Rezygnacja z aktywności online - zamykanie kont, zaprzestanie publikowania.
- Obniżenie poczucia własnej wartości.
- Wycofanie społeczne- także offline.
- W skrajnych przypadkach: myśli samobójcze.



Kiedy szukać pomocy?

Pomoc jest potrzebna, gdy:

- Nie możesz przestać myśleć o komentarzach - zajmuje ci to godziny.
- Zrezygnowałeś z czegoś, co lubiłeś robić online lub offline.
- Boisz się publikować lub wypowiadać - nawet w bliskim gronie.
- Masz problemy ze snem z powodu tego, co napisano.
- Zaczynasz wierzyć w to, co o tobie napisano.

Kontakt do Słonecznej Linii Psychologicznej Fundacji Słoneczko znajdziesz w rozdziale 10. Pomoc jest bezpłatna.



4. Osoby z niepełnosprawnością jako szczególnie narażone

Badania i raporty jednoznacznie wskazują, że osoby z niepełnosprawnością są objęte szczególnie intensywną formą hejtu w Internecie. Dotyczy to zarówno widocznych niepełnosprawności fizycznych, jak i niepełnosprawności intelektualnej, zaburzeń komunikacji czy chorób psychicznych.

Skutki długoterminowe

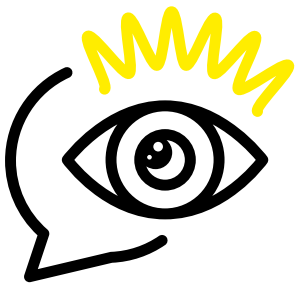
Hejterzy często atakują osoby, które postrzegają jako odmienne lub słabe. Wózek elektryczny, aparat słuchowy, tablica komunikacji AAC, inny sposób poruszania się lub mówienia, każde z nich może stać się celem. Dochodzi do tego efekt anonimowości: w internecie granica wstydu jest niska. Ktoś, kto nigdy nie odważyłby się powiedzieć czegoś okrutnego w oczy osobie z niepełnosprawnością, pisze to bez wahania pod postem.

Skutki dla wspólnoty

Wiele osób z niepełnosprawnością rezygnuje z bycia online po doświadczeniu hejtu. Zamykają konta. Przestają publikować. Tracą przestrzeń, która dla wielu z nich jest jedynym lub głównym miejscem kontaktu ze światem, z innymi ludźmi, z kulturą.

Co możemy zrobić?

- Nie przewijać obojętnie – każda reakcja na hejt ma znaczenie.
- Zostawiać pozytywne komentarze pod treściami osób z niepełnosprawnością.
- Zgłaszać komentarze atakujące ze względu na niepełnosprawność.
- Udostępniać treści tworzone przez osoby z niepełnosprawnością.



Z@LOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



5. Jak rozpoznać, że ktoś w moim otoczeniu doświadcza hejtu?

Hejt jest często ukrywany - ze wstydu, z poczucia braku zrozumienia, z przeświadczenia, że i tak nic się nie zmieni, a zgłoszenie może tylko pogorszyć sytuację. Dlatego ważne jest, by umieć dostrzec sygnały.

Sygnały u dzieci i młodzieży

- Staje się nieobecne lub roztargnione po powrocie ze szkoły.
- Nagła zmiana zachowania przy telefonie - ukrywanie ekranu, wychodzenie z pokoju.
- Rezygnacja z aktywności, które wcześniej lubiło.
- Problemy ze snem, brak apetytu, częste złe samopoczucie.
- Wycofanie z relacji z rówieśnikami.

Sygnały u dorosłych

- Denerwowanie się lub niepokój przy sprawdzaniu telefonu lub komputera.

- Rezygnacja z publikowania lub komentowania w sieci.
- Izolowanie się, mniej kontaktów towarzyskich.
- Częste wspominanie o tym, co ktoś napisał – nawet jeśli mówią, że to ich nie rusza.

Co robić, gdy widzę sygnały?

- Nie bagatelizuj. Nie mów: „to tylko Internet” ani „nie przejmuj się”.
- Zapytaj wprost i spokojnie: Widzę, że coś jest nie tak. Chcesz mi powiedzieć, co się dzieje?
- Słuchaj – nie oceniaj, nie radź natychmiast, nie staraj się rozwiązać problemu od razu.
- Zaproponuj konkretna pomoc: mogę być z tobą, możemy razem to zgłosić.
- Jeśli sytuacja jest poważna – zaproponuj kontakt ze specjalista.



ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



6. Co robić, gdy sam doświadczasz hejtu?

Krok 1: udokumentuj

Zanim cokolwiek zrobisz - zabezpiecz dowody. Zrób screenshot komentarza z widoczną datą, godziną i nickiem autora. Zapisz link do wpisu. Nie usuwaj, nawet jeśli chcesz się tego jak najszybciej pozbyć. Dowody mogą być potrzebne przy zgłoszeniu lub postepowaniu prawnym.

Krok 2: odstęp od ekranu

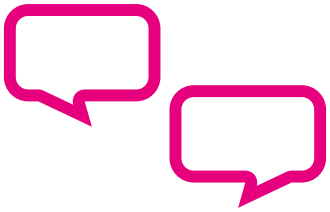
Pierwsza reakcja to często impuls: odpowiedzieć lub kompulsywnie sprawdzać nowe komentarze. Obydwie rzeczy zwiększają stres i rzadko pomagają. Odłóż telefon lub zamknij komputer na co najmniej 15 minut. Twój mózg potrzebuje chwili, żeby wyjść z trybu zagrożenia.

Krok 3: zgłoś



Każda platforma umożliwia zgłoszenie komentarza lub profilu. Instrukcje krok po kroku znajdziesz w rozdziale 8. Zgłoszenie zajmuje około 90 sekund i ma realne znaczenie- platformy musza na nie odpowiadać.

Krok 4: powiedz komuś



Izolacja po hejcie jest jego drugim atakiem. Powiedzenie komuś zaufanemu, znajomemu, partnerowi, rodzicowi, nie jest słabością. Wsparcie to jedyna rzecz, która naprawdę pomaga przejść przez trudny moment.

Krok 5: zadbaj o siebie



Jeśli czujesz, że sytuacja jest trudna psychologicznie szukaj profesjonalnej pomocy. Kontakt do Słonecznej Linii Psychologicznej znajdziesz w rozdziale 10.



7. Jak reagować jako świadek? Model STOP- WSPIERAJ- ZGŁOŚ

Bycie świadkiem hejtu to również odpowiedzialność. Efekt obserwatora mówi, że im więcej osób widzi sytuacje, tym mniejsza szansa, że ktokolwiek zareaguje, bo każdy czeka, aż zrobi to ktoś inny. W Internecie ten mechanizm działa szczególnie silnie.

STOP

WSPIERAJ

ZGŁOŚ



STOP

Zatrzymaj się. Nie przewijaj dalej. Nie myśl to nie moja sprawa. Twoja bierność jest sygnałem dla hejtera, że może kontynuować.

WSPIERAJ

Nie musisz konfrontować się z hejterem. Skup się na osobie atakowanej. Napisz jej bezpośrednio lub w komentarzu: „Widzę, co się tu dzieje. Nie zasłużyłeś na to." To może zmienić wiele. Badania pokazują, że wsparcie świadka jest jednym z najważniejszych czynników pomagających ofierze poradzić sobie z hejtem.

ZGŁOŚ

Zgłoś komentarz lub profil za pomocą funkcji dostępnych na platformie. Możesz również przekazać informacje o możliwości prawnego działania osobie poszkodowanej.

ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



8. Jak zgłosić hejt?

Jak zgłosić na platformach?

Instagram

1. Przytrzymaj palcem komentarz, który chcesz zgłosić.
2. Kliknij *Zgłoś*.
3. Wybierz kategorie: *Mowa nienawiści* lub *Nękanie i cyberprzemoc*.
4. Kliknij *Prześlij*.

Instagram prześle potwierdzenie e-mailem z decyzja. Możesz tez zgłosić cały profil - ikonka trzech kropek przy nicku użytkownika.

Facebook

1. Kliknij trzy kropki przy komentarzu.
2. Wybierz *Znajdź pomoc* lub *zgłoś komentarz*.
3. Wybierz powód -np. *Mowa nienawiści*.
4. Opcjonalnie: poproś o zablokowanie tej osoby.

TikTok

1. Przytrzymaj komentarz.
2. Kliknij *Zgłoś*.
3. Wybierz kategorie: *Nękanie i cyberprzemoc* lub *Mowa nienawiści*.

YouTube

1. Kliknij trzy kropki przy komentarzu.
2. Wybierz *Zgłoś*.
3. Wybierz *Nękanie* lub *Mowa nienawiści i dyskryminacja*.

Co robić, gdy platforma nie reaguje?

Jeśli po zgłoszeniu platforma odrzuca prośbę lub nie odpowiada, można:

- Odwołać się wewnątrz platformy – większość ma taka funkcje.
- Zgłosić sprawę do Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub Rzecznika Praw Obywatelskich.
- Skontaktować się z organizacją prawną lub prawnikiem specjalizującym się w prawie cyfrowym.

Polskie prawo – najważniejsze przepisy

Artykuł 257 Kodeksu Karnego:

"Kto publicznie znieważa grupę ludności albo poszczególną osobę z powodu jej przynależności narodowej, etnicznej, rasowej, wyznaniowej albo z powodu jej bezwyznaniowości lub z takich powodów narusza nietykalność cielesną innej osoby, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3."

Artykuł 212 Kodeksu Karnego:

"**§ 1**. Kto pomawia inną osobę, grupę osób, instytucję, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej o takie postępowanie lub właściwości, które mogą poniżyć ją w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności, podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności.

§ 2. Jeżeli sprawca dopuszcza się czynu określonego w § 1 za pomocą środków masowego komunikowania (np. w Internecie, mediach społecznościowych, prasy, telewizji), podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku."

Artykuł 216 Kodeksu Karnego:

"**§ 1**. Kto znieważa inną osobę w jej obecności albo chociażby pod jej nieobecność, lecz publicznie lub w zamiarze, aby zniewaga do osoby tej dotarła, podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności.

§ 2. Jeżeli zniewaga została dokonana za pomocą środków masowego komunikowania, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku."

Prawo Unii Europejskiej:

Akt o Usługach Cyfrowych (DSA) z 2024 roku zobowiązuje platformy internetowe do reagowania na zgłoszenia treści nielegalnych, w tym mowy nienawiści. Platformy, które nie reagują, mogą zostać ukarane grzywna do 6% swoich globalnych przychodów rocznych.

Jak dokumentować dla celu prawnego?

- Zrób screenshot z widoczna data i godzina oraz nickiem autora.
- Zapisz pełny adres URL (link) do komentarza lub wpisu.
- Nie usuwaj oryginalnej treści, to twój dowód.
- Jeśli to możliwe, zapisz zrzuty ekranu z historii komentarzy.



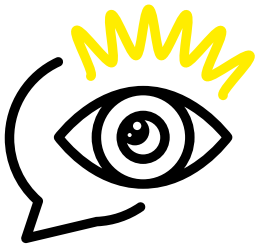
Z@LOGUJ EMOCJE
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



9. Jak budować bezpieczną przestrzeń online?

Masz więcej kontroli nad swoją przestrzenią w Internecie, niż myślisz. Każda platforma daje narzędzia, większość użytkowników po prostu z nich nie korzysta.



Filtrowanie słów kluczowych

Na Instagramie i YouTube możesz ustawić listę słów, które automatycznie będą blokować komentarze je zawierające. Wystarczy skonfigurowanie raz, potem działa samo. Instrukcja: *Ustawienia* > *Prywatność* > *Ukryte słowa*.

Blokowanie i ograniczanie

Możesz blokować użytkowników bez żadnych wyjaśnień, nie jesteś nikomu nic winien. Na Instagramie dostępna jest również funkcja Ogranicz: osoba ograniczona nie wie, że jej komentarze widzi tylko ona i ty. To przydatne narzędzie przy hejcie, który trudno udowodnić.

Ustawienia prywatności

Warto rozważyć ustawienie profilu jako prywatnego, jeżeli pojawia się intensywny hejt. To nie jest porażka, to decyzja o własnym bezpieczeństwie.

Aktywne budowanie wspólnoty

Reaguj na pozytywne komentarze. Odpowiadaj. Dziękuj. Kiedy obserwatorzy widzą, że cenisz dobra rozmowę – częściej ja inicjują. Kulturę przestrzeni tworzy każdy z nas.



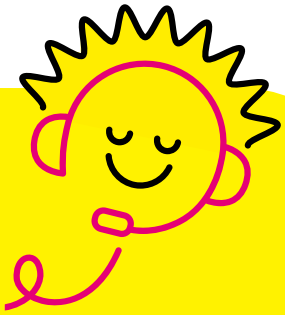
ZALOGUJ EMPATIĘ
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.



10. Gdzie szukać pomocy?

Słoneczna Linia Psychologiczna Fundacji Słoneczko Bezpłatna linia wsparcia psychologicznego dostępna dla wszystkich.



Tel. +48 799 278 338
Czynna codziennie
w godzinach 10:00 - 19:00.

Inne zasoby pomocowe

- Telefon Zaufania dla Dorosłych w Kryzysie Emocjonalnym: 116 123 -czynny całodobowo, bezpłatny.
- Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży: 116 111 - czynny całodobowo, bezpłatny.
- Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych w Kryzysie Psychicznym: 800 70 2222.
- Rzecznik Praw Obywatelskich - w sprawach dyskryminacji i naruszeń praw: www.rpo.gov.pl.
- NASK -zgłoszenie nielegalnych treści online: www.dyżurnet.pl.


fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.
Pamiętaj!
Szukanie pomocy to odwaga, nie słabość. Hejt zostawia ślad. Nie musisz sobie z tym radzić sam lub sama.
ZALOGUJ EMOCJE
Kampania społeczna

Dofinansowane przez Unię Europejską

sieć splot wartości

Program finansowany jest przez Unię Europejską. Wyrażone opinie i poglądy są wyłącznie poglądami autora (autorów) i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej lub Komisji Europejskiej. Ani Unia Europejska, ani organ przyznający finansowanie nie mogą ponosić za nie odpowiedzialności.

ZALOGUJ EMOCJE
Kampania społeczna

fundacja słoneczko
Rozwój. Wsparcie. Moc.