



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

# Co to jest i jak działa dezinformacja? Dlaczego wszyscy możemy być na nią podatni?

dr Klaudia Rosińska

Akademia Kultury Społecznej i Medialnej w Toruniu

# O czym będziemy mówić?



## Czym jest dezinformacja?

Porządkowanie pojęć: dezinformacja, fake news, manipulacja, wpływ.



## Jak działa dezinformacja?

Proces, techniki, cele i aktorzy.



## Dlaczego jesteśmy podatni?

Emocje, heurystyki i błędy poznawcze.



## Jak możemy temu przeciwdziałać?

Jako obywatele, instytucje publiczne i społeczne.

# Czym jest dezinformacja?

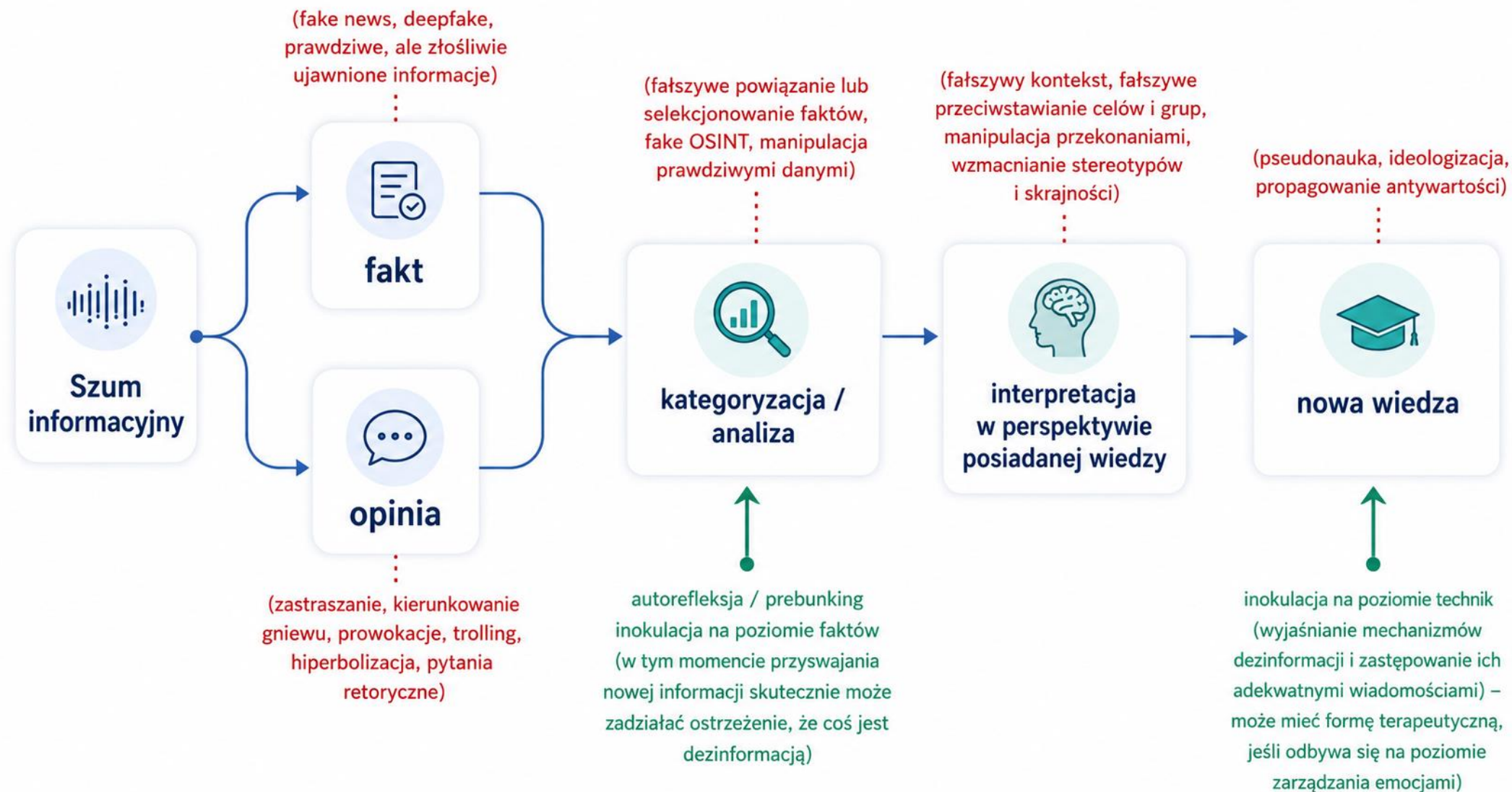
**Dezinformacja to proces zniekształcania obrazu rzeczywistości.**

Nie polega wyłącznie na podawaniu fałszywych informacji, ale na:

- selekcji faktów,
- zmianie kontekstu,
- manipulowaniu emocjami,
- podważaniu zaufania,
- tworzeniu fałszywego obrazu sytuacji.

**Metafora:** krzywe zwierciadło - widzimy elementy rzeczywistości, ale ich proporcje, znaczenie i relacje są zniekształcone.

# Proces postrzegania rzeczywistości



# Proces dezinformowania



## 1. TYP TREŚCI

1



### Niezamierzona dezinformacja

błąd, plotka, mylna interpretacja

2



### Dezinformacja intencjonalna

falsz tworzony lub rozpowszechniany celowo

3



### Złośliwe wiadomości

prawdziwe informacje użyte w szkodliwym kontekście



## 2. AKTORZY I DYSTRYBUCJA



### Inicjatorzy

operatorzy propagandy,  
grupy interesu,  
aktorzy polityczni



### Wzmacniacze

media, liderzy opinii,  
influencerzy, komentatorzy



### Powielający

użytkownicy, grupy społecznościowe,  
trolle, boty



Dezinformacja nie jest pojedynczym postem — to proces, w którym typ treści, aktorzy, kanały i emocje wzajemnie się wzmacniają.

# Od podatności do efektu społecznego



**Dezinformacja nie działa przypadkowo — prowadzi odbiorcę od emocjonalnej podatności do konkretnych skutków społecznych.**



**1**  **Podważanie zaufania**  
do instytucji, ekspertów i oficjalnych źródeł

**2**  **Wywoływanie lęku**  
o świadczenia, dane, terminy i bezpieczeństwo

**3**  **Polaryzowanie odbiorców**  
obywatel kontra instytucja

**4**  **Odwracanie uwagi**  
od faktów, procedur i realnych źródeł informacji

**5**  **Skłanianie do błędnych decyzji**  
kliknięcie, podanie danych, rezygnacja z weryfikacji

**6**  **Oslabianie współpracy z instytucją**  
nie ufaj, nie kontaktuj się, nie współpracuj

“ Deinformacja rzadko kończy się na fałszywym przekonaniu — jej celem jest **konkretna reakcja odbiorcy**. ”



# Cele operacyjne dezinformacji

# Metody dezinformacji według Sander van der Lindena

## DEPICT:

- **D - Dyskredytacja**  
atak na źródło zamiast na argument
- **E - Emocje**  
strach, gniew, oburzenie, fałszywa nadzieja
- **P - Polaryzacja**  
dzielenie ludzi na wrogie grupy
- **I - Imitowanie/ podszywanie się**  
fałszywe konta, fałszywi eksperci, fałszywe instytucje
- **C - Conspiracy / spiski**  
„ktoś ukrywa prawdę”, „wszystko jest połączone”
- **T - Trolling**  
prowokowanie reakcji, chaosu i konfliktu

01



## Manipulacja źródłem



podszycanie się

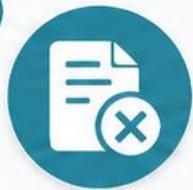


falszywe autorytety



falszywe badania / pseudonauka

02



## Manipulacja faktami



falszywe powiązanie



prawdziwe, ale złośliwe wiadomości



falszywy kontekst



cherry-picking

03



## Manipulacja językiem



emocjonalny język



określenia utrwalające



hiperbolizacja / pytania retoryczne

04



## Manipulacja przekonaniem



dowód anegdotyczny



plotka



teorie spiskowe

05



## Manipulacja obrazem



cheapfake



deepfake



fotomontaż

— Proces postrzegania rzeczywistości przez odbiorcę informacji —

## Obywatel nie przychodzi do instytucji "informacyjnie neutralny"



1

### Przed kontaktem z instytucją

obywatel szuka informacji w internecie, pyta znajomych, trafia na komentarze i grupy społecznościowe



2

### W momencie kontaktu z instytucją

interpretuje komunikat przez wcześniejsze emocje, oczekiwania i zastyszane narracje



3

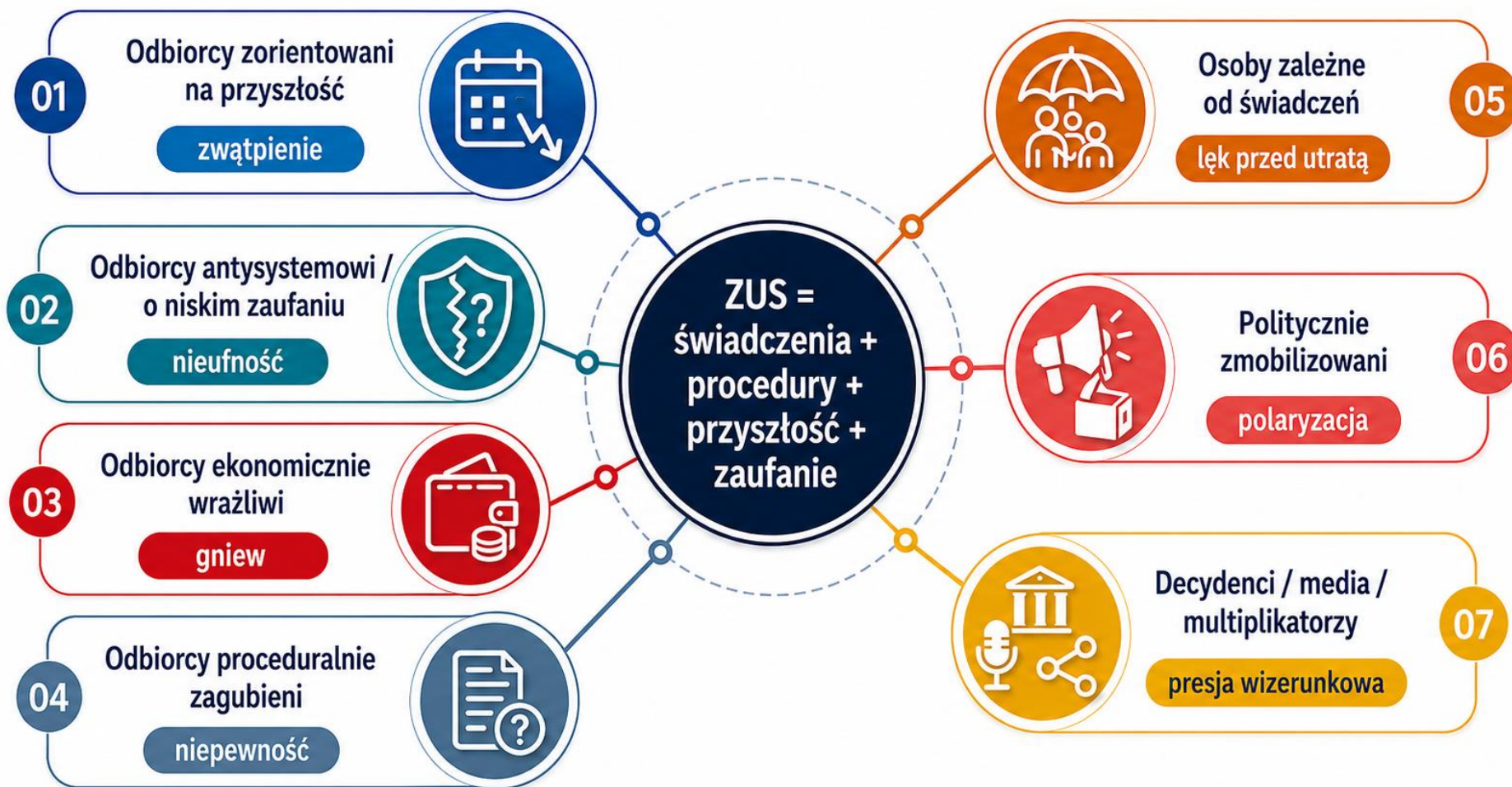
### Po kontakcie / po decyzji

szuka potwierdzenia, wyjaśnienia albo winnego — szczególnie jeśli decyzja jest trudna lub niezrozumiała



**Komunikat instytucji nie trafia w pustkę — trafia w istniejący kontekst poznawczy i emocjonalny.**





Grupy podatności na dezinformację dotyczącą ZUS



## Bodziec informacyjny

"Stracisz świadczenie, jeśli nie zareagujesz dziś"



### System 1 / tryb szybki

#### Działa:

- szybko
- automatycznie
- emocjonalnie
- bez dużego wysiłku

#### Przejmuje kontrolę, gdy:

- jesteśmy zmęczeni
- mamy mało czasu
- czujemy lęk lub złość
- temat dotyczy pieniędzy, zdrowia, bezpieczeństwa lub świadczeń
- źródło wydaje się znajome
- sytuacja jest niejasna lub pilna



większa podatność



### System 2 / tryb analityczny

#### Działa:

- wolniej
- świadomie
- krytycznie
- wymaga uwagi

#### Pomaga, gdy:

- zatrzymujemy reakcję
- sprawdzamy źródło
- porównujemy informacje
- szukamy kontekstu
- akceptujemy niepewność zamiast szybkiego wyjaśnienia



większa odporność



Dezinformacja najczęściej projektowana jest tak, aby uruchomić System 1 — emocję, pośpiech i potrzebę natychmiastowej reakcji.

**Kiedy jesteśmy bardziej podatni na dezinformację?**

# Potrzeba domknięcia poznawczego

**W sytuacji niepewności chcemy jak najszybciej wiedzieć:**

- co się stało,
- kto jest winny,
- co mi grozi,
- co mam zrobić.

**Dezinformacja wykorzystuje tę potrzebę, oferując:  
proste wyjaśnienie + silną  
emocję + wskazanie winnego.**

# Lęk przed stratą działa silniej niż obietnica zysku

- Rama **ZACHOWUJESZ**
  - Wpływa na pozytywne emocje.
  - Praktycznie zawsze będzie ona dla człowieka przyjemna i może wpłynąć na niego mobilizująco
- Rama **TRACISZ**
  - Odnosi się do poczucia zagrożenia i wzmacnia lęk, a w konsekwencji wywołuje negatywny stosunek do danego zdarzenia.

# Heurystyka dostępności

Im łatwiej przypominamy sobie przykłady jakiegoś zdarzenia, tym bardziej wydaje nam się ono częste lub prawdopodobne.

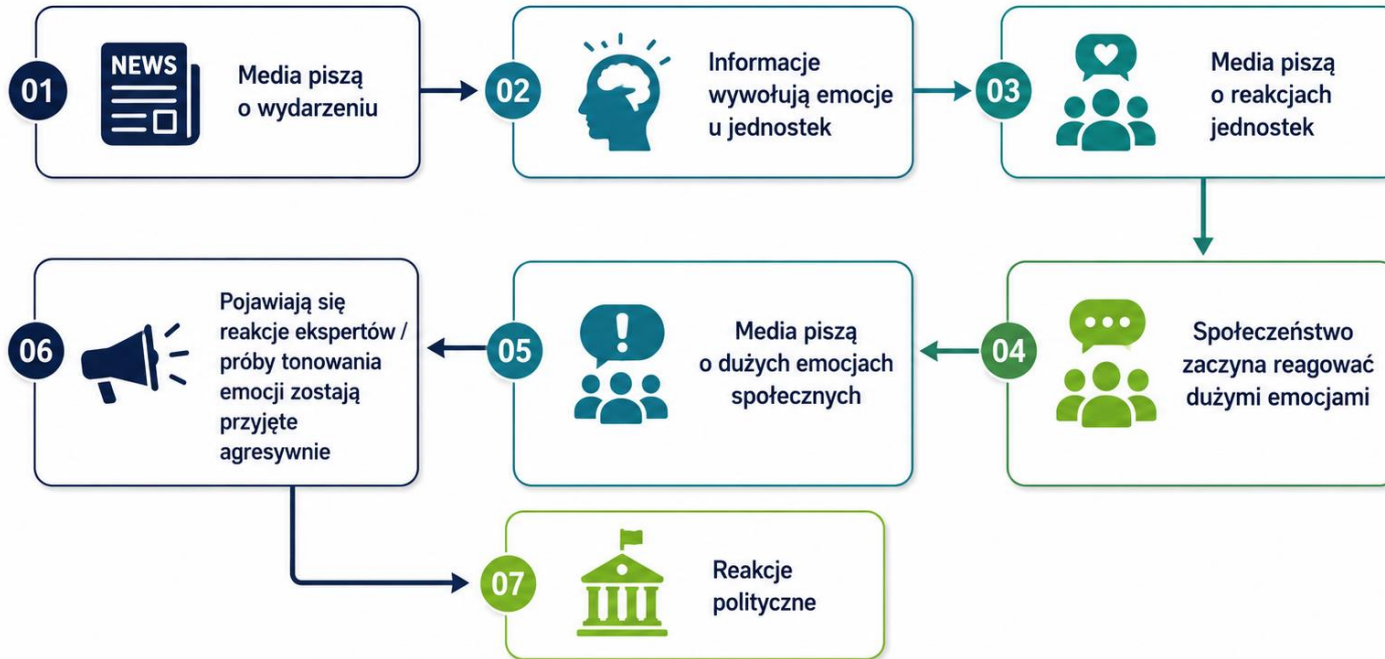
Dlatego:

- głośne przypadki wydają się powszechne,
- pojedyncze historie mogą wyglądać jak trend,
- powtarzane ostrzeżenia mogą budować poczucie zagrożenia.

**Widoczność informacji mylimy czasem z jej skalą.**



# Kaskada dostępności

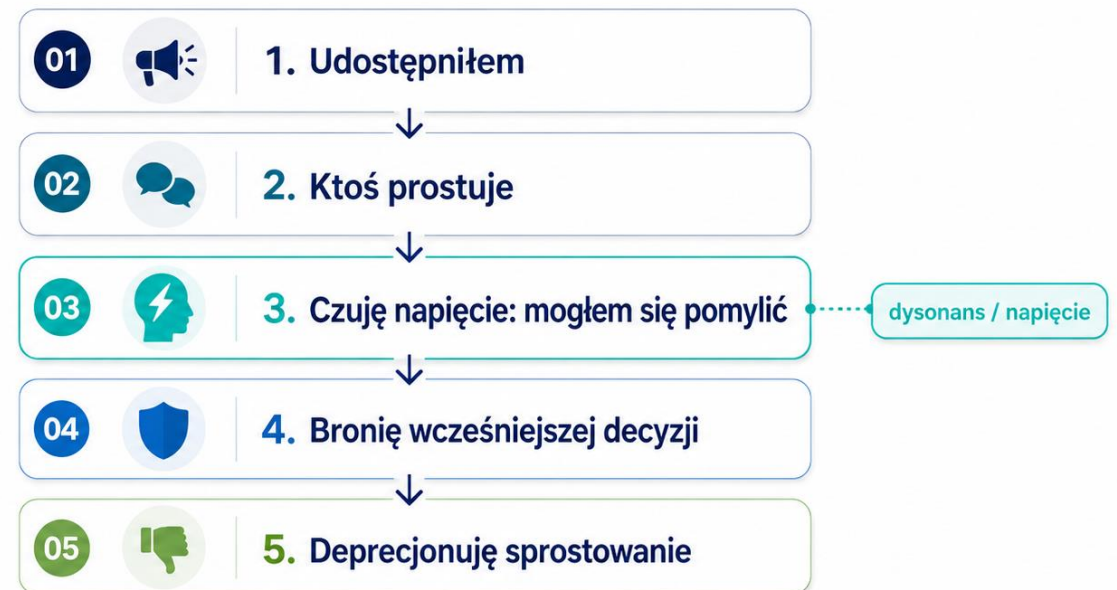


# Dlaczego tak trudno nam sprostować fejka?

Sprostowanie nie trafia wyłącznie w informację. Często dotyka też:

- poczucia własnej racji,
- obrazu siebie jako osoby rozsądnej,
- przynależności do grupy,
- wcześniejszych decyzji,
- emocjonalnego zaangażowania.

**Przyznanie się do błędu bywa trudniejsze niż przyjęcie fałszu.**



Im silniejsze zaangażowanie w pierwotną decyzję, tym trudniej przyjąć sprostowanie.

# Strategie reagowania na dezinformację

| <b>Dementowanie</b>             | <b>Uodpornianie</b>                   |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| działa po pojawieniu się fałszu | działa przed kontaktem z fałszem      |
| sprawdza fakty                  | pokazuje techniki manipulacji         |
| reaguje na konkretny przekaz    | wzmacnia odporność na wiele przekazów |
| bywa spóźnione                  | zmniejsza podatność wcześniej         |

# Jak skutecznie dementować dezinformację?

**Zacznij od faktów**  
podaj prawdziwą informację z wiarygodnego źródła.

**Ostrzeż przed mitem**  
zaznacz, że odbiorcy mogli spotkać się z fałszywym przekazem.

**Pokaż technikę i cel manipulacji**  
nie powtarzaj niepotrzebnie fałszu; wyjaśnij mechanizm.

**Daj alternatywne wyjaśnienie**  
pokaż, dlaczego prawdziwa wersja jest spójna i wiarygodna.

# Fake news

Geneza, istota,  
przeciwdziałanie



Najlepszą ochroną przed dezinformacją jest budowanie zaufania, jasności i odporności zanim pojawi się kryzys.

Dlatego komunikacja instytucji publicznej nie jest dodatkiem do działania - jest elementem budowania odporności społecznej.

Dziękuję za uwagę!



[claudia.rosinska@wp.pl](mailto:claudia.rosinska@wp.pl)