

UNIVERZITA KARLOVA  
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Tomáš Bohuslav

Toxické chování v MOBA hrách

Bakalářská práce

Praha 2020

Obor: Studium humanitní vzdělanosti

Vedoucí práce: Mgr. Vítězslav Slíva

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně pod vedením vedoucího práce. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

Podpis:

Rád bych poděkoval vedoucímu mé práce, Mgr. V. Slívovi, za trpělivé a ochotné vedení, rady, poznámky a povzbuzování k tomu, abych práci dokončil. Dále děkuji všem hráčům, kteří mi nabídli pomoc; i těm, na které nakonec nedošlo. V neposlední řadě bych rád poděkoval starším studentům, jejichž práce jsou k dispozici na stránkách fakulty jako vzory, čímž jsem získal inspiraci a tipy na relevantní literaturu.

## Abstrakt

Cílem této práce je prozkoumat takzvané „toxické chování“ v MOBA hrách, přednostně v titulu DotA 2. Definice toxického chování je poněkud vágní, ale v kontextu hry pod ní většinou spadají projevy jako spam, verbální (často vulgární) napadání spoluhráčů a zneužívání mechanismů hry pro poškození vlastního týmu a pomáhání soupeřů. Práce se zaměřuje především na pohled hráčů samotných; skrze polostrukturované rozhovory doplněné o pozorování a analýzu zápasů se snaží zjistit, jak na toxické chování hráči pohlíží, jakým způsobem se s ním vypořádávají a zda se sami chovají toxicky – pokud ano, proč, a pokud ne, co dělají, aby se tak chovat nezačali.

Klíčová slova:

MOBA, DotA 2, toxické chování, videohry, e-sport, hráči

## Abstract

The aim of this work is to study so-called „toxic behaviour“ in MOBA games, preferably in DotA 2. The definition of toxic behaviour is somewhat vague, but in the games' context it usually means actions like spam, verbal (often vulgar) harassment of teammates and misusing game mechanisms for damaging one's own team and helping enemies. This work specialises on the perspective of players themselves; through semi-open dialogues supplemented with observation and match analysis it tries to find out how do they understand toxic behaviour, how do they deal with it and if they behave toxic as well – if yes, why, and if no, what do they do not to start behaving like that.

Keywords:

MOBA, DotA 2, toxic behaviour, videogames, e-sport, players

## Obsah

1. Uvedení do problematiky.....	7
1.1 Smysl a účel této práce .....	7
2. Co je MOBA .....	7
2.1 Historie žánru .....	8
2.2 Gameplay .....	9
2.3 Role.....	11
2.4 Komunikace mezi hráči .....	12
2.5 Mechanismy pro zpětnou vazbu.....	12
3. Toxické chování .....	13
3.1 Vágní povaha toxického chování .....	13
3.2 Příklady toxického chování.....	15
3.3 Potencionální příčiny toxicity .....	16
3.3.1 Prohra, vztek a frustrace.....	16
3.3.2 Vnější problémy.....	16
3.3.3 Online disinhibice .....	17
3.3.4 Efekt přihlížejícího .....	19
4. Příprava výzkumu .....	20
4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	20
4.2 Výzkumná strategie a metoda .....	21
4.3 Výběr vzorku.....	22
4.4 Zpracování dat.....	23
4.5 Problematika etiky .....	25
4.6 Zkreslení a omezení výzkumu.....	26
5. Výzkum.....	26
5.1 Účastníci .....	26

5.2 Výsledky .....	27
5.2.1 Chápání toxicity.....	27
5.2.2 Symptomy toxicity.....	28
5.2.3 Nahlašování – report.....	28
5.2.4 Reakce na toxicitu.....	30
5.2.5 Spouštěče toxicity.....	31
5.2.6 Inhibice toxicity.....	34
5.2.7 Boj developerů s toxicitou.....	36
5.2.8 Další souvislosti.....	38
5.3 Shrnutí.....	39
6. Závěr a další postup.....	40
7. Zdroje.....	42
8. Přílohy .....	44

# Teoretická část

## 1. Uvedení do problematiky

### 1.1 Smysl a účel této práce

MOBA hry, jako je DotA 2 nebo League of Legends, si získaly pověst her s vysoce toxickou komunitou. Příčin může být mnoho; možná potřebu toxického chování vyvolávají určité mechanismy hry, možná hra samotná přitahuje ten typ lidí, který má k toxicitě nadprůměrné sklony, možná selhávají bezpečnostní opatření, která by měla toxicitu trestat. Existuje také určitá pravděpodobnost, že MOBA komunity nejsou o nic toxičtější než jiné, že je ona pověst způsobená zkreslením vnímání. Tak jako tak, není snad pochyb o tom, že pověst nepřátelské komunity hrám nijak neprospívá; nové hráče odrazuje a starší demotivuje.

Podobně jako u jiných žánrů nejsou MOBA hry se zanedbatelnou fanouškovskou základnou. Podle seznamu nejhranějších her na wikipedii mají 4 nejpopulárnější MOBA dohromady přibližně 135 milionů hráčů měsíčně.<sup>1</sup> Tyto hry jsou navíc zároveň e-sporty: výherní fond u The International 2019, nejprestižnějšího turnaje v DotA 2, překonal částku 34 milionů amerických dolarů, tedy asi 791 milionů korun. Každý ze členů vítězného týmu si ten den mohl odnést podíl v hodnotě přibližně 3.1 milionu USD.<sup>2</sup>

Snahou této práce je přispět k celkovému porozumění fenoménu toxického chování. Poznat, které typy chování hráčům nejvíce vadí a jakým způsobem se s ním sami vypořádávají. Poněkud ambicióznějším cílem práce by mohl být návrh pro developery na úpravu hry samotné nebo jejích mechanismů pro trestání problémových hráčů, aby bylo možné toxicitu co nejefektivněji redukovat.

## 2. Co je MOBA

Termín MOBA používám v této práci obecně kvůli zjednodušení. Mnoho developerů upřednostňuje pro žánr svých her vlastní název, například ARTS (akční real-timeová strategie) nebo „online hero brawler“.

---

<sup>1</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_video\\_games\\_by\\_monthly\\_active\\_player\\_count](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_video_games_by_monthly_active_player_count)

<sup>2</sup> <https://www.dhakatribune.com/world/east-asia/2019/08/26/dota-2-champions-won-more-money-than-top-wimbledon-players>

## 2.1 Historie žánru

Multiplayer online battle arena, zkráceně MOBA, je herní žánr, který se vyvinul odštěpením od klasických real-time strategií, jako je Starcraft a Warcraft III. Jako první tento nový žánr zpopularizovala mapa do Starcraftu od autora s přezdívkou Gunner\_4\_ever: Aeon of Strife<sup>3</sup>. Tato hra opustila klasickou myšlenku budování základny a vedení armád a celý hráčův repertoár zredukovala na jedinou jednotku, zatímco základny a armády zůstaly v rukou umělé inteligence. V protilehlých rozích mapy ležely dvě soupeřící základny, které proti sobě vysílaly NPC jednotky (Non Player Character – jednotky ovládané počítačem). Hráči se tak snažili pomoci armádě svého týmu probojovat se do základny soupeřů a zničit tamní centrální stavbu. Za zabíjení nepřátelských jednotek dostávali hráči herní měnu (minerály), za které mohli nakupovat vylepšení.

Další vývoj přinesl titul od společnosti *Blizzard Entertainment* Warcraft III: Reign of Chaos (2002) a jeho následné rozšíření, The Frozen Throne (2003). Tato strategická hra využívala hrdiny – speciální, silné jednotky, které za zabíjení nepřátelských jednotek získávaly zkušenosti, díky kterým postupovaly na vyšší úroveň. S každou další úrovní se zvětšovala jejich celková síla a odemykaly se jim / vylepšovaly schopnosti, které měl každý typ hrdiny unikátní. Vznikla tak u nich jistá specializace, podobně jako u ostatních jednotek – zatímco schopnosti jednoho nahrávaly k tomu, aby se vrhl do první linie, jinému spíše vyhovovalo udržovat si odstup. Krom toho mohli sbírat předměty, které je dále posilovaly nebo jim propůjčovaly novou schopnost. Tyto nové prvky, připomínající spíše RPG (Role-Playing Game) než strategii, využil hráč Eul, který roku 2003 navázal na Aeon of Strife titulem Defense of the Ancients, známější pod zkratkou DotA. Tato bezplatná, oficiálně nepodporovaná mapa do Warcraftu se brzy stala jednou z nejpobulárnějších herních modifikací, slávou zdánlivě zastínila i samotný Warcraft III.<sup>4</sup>

Na nečekanou popularitu MOBA žánru se pokusilo navázat mnoho dalších titulů, s větší či menší mírou úspěchu. Největší úspěch zaznamenala roku 2009 hra od *Riot Games* League of Legends (dále jen LOL), která během dvou let nabrala hráčskou základnu čítající 32,5 milionů lidí; roku 2018 už jich bylo dokonce 111 milionů. Hra byla principiálně v mnoha ohledech jako DotA, ale s jednoduššími mechanismy a rychlejším spádem.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> [https://starcraft.fandom.com/wiki/Aeon\\_of\\_Strife\\_\(map\)](https://starcraft.fandom.com/wiki/Aeon_of_Strife_(map))

<sup>4</sup> [https://www.gamasutra.com/php-bin/news\\_index.php?story=18863](https://www.gamasutra.com/php-bin/news_index.php?story=18863)

<sup>5</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/League\\_of\\_Legends#Reception](https://en.wikipedia.org/wiki/League_of_Legends#Reception)



R. 2013 vydala společnost *Valve* pokračování původní mapy z *Warcraftu 3*, *DotA 2*. Hra se tím osvobodila z omezení softwarových dispozic *Warcraftu* a stala se plně samostatnou. Gameplay se změnil pouze minimálně, hlavní změny se týkaly spíše přizpůsobenějšího uživatelského rozhraní, příjemnější grafiky a originálních grafických modelů, dabingu a legend pro hrdiny (hratelné postavy). Výraznou měrou se na jejím vývoji podílel jeden z předních vývojářů původní *DotA*, známý jen pod přezdívkou *IceFrog*, který od r. 2009 s *Valve* spolupracoval. V posledních letech zaznamenává *DotA 2* v průměru 500 000 aktivních hráčů měsíčně, což ji dostává na druhé místo v žebříčku nejhranějších MOBA, po *LOL*.<sup>6</sup>

Jako další tituly tohoto žánru stojí za zmínku například *Heroes of Newerth* (2010), mechanicky velmi podobný *DotA*. Dále *Smite* (2014), jenž se vyznačuje pohledem třetí osoby, na rozdíl od ostatních populárních MOBA, které si zachovávají pohled shora, jako u strategií; a nakonec *Heroes of the Storm* (2015) – pokus o vlastní MOBA od *Blizzard Entertainment*, ve které vystupují jako postavy hrdinové z jejich ostatních slavných titulů, jako *Starcraft*, *Diablo*, *Overwatch* a pochopitelně *Warcraft*.

## 2.2 Gameplay

Většina prvků, je pro MOBA hry univerzální (např. základní gameplay, struktura herní mapy, cíl hry...), ale najdeme mezi nimi několik odlišností, o jejichž důležitosti bychom mohli diskutovat. Pro potřeby této práce a pro zjednodušení se v těchto specifikacích zaměříme na hru, ze které čerpá i můj výzkum, tedy *DotA 2*.

Proti sobě hrají dva týmy o pěti lidech. Do hry může člověk vstoupit samostatně nebo až se čtyřmi přáteli, zbytek týmu a tým soupeřů se zaplní jinými hráči. Hra se snaží vybírat spoluhráče a soupeře tak, aby mezi nimi nebyl příliš významný rozdíl ve schopnostech a zkušenostech. *DotA 2* pro toto rozřazování hráčů využívá **MMR**, číslo, které se každému hráči zvyšuje/snižuje s každou výhrou/prohrou v hodnocených zápasech.

Jakmile dá herní systém všech deset hráčů dohromady, začne přípravná fáze. Během ní si hráči postupně vybírají ze společné zásoby hrdiny, za které budou hrát. (Existují však i jiné varianty hry, ve které je hráčům hrdina přidělen náhodně nebo mají pouze omezený výběr.) Zároveň si vybírají i roli, jakou budou v týmu zastávat (viz níže), a linii, na které stráví rané fáze hry.

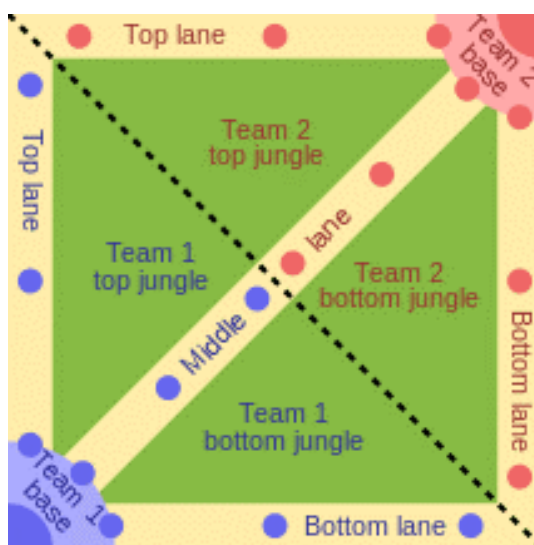
---

<sup>6</sup> <https://steamcharts.com/app/570#All>

Po konci přípravné fáze začíná hra samotná. V opačných rozích herní mapy leží nepřátelské základny, v jejichž centru stojí hlavní budova (Ancient), jež mají soupeři za úkol zničit. Úplně v rohu se nachází hráčské zázemí, kde se mohou hrdinové léčit, nakupovat předměty a v případě smrti se zde po určité době opět zrodí (**respawn**). Zbytek základny je vyplněn obrannými věžemi, kasárnami, jejichž ztráta posílí armády nepřátel, a několik budov bez funkce.

Základny jsou spojeny třemi cestami (lines, někdy překládáno jako linky), jedna přímá, vedoucí skrze střed mapy, a dvě podél jejich okrajů, obě strany na nich mají rozmístěny další věže. Po těchto cestách vychází z obou základen v pravidelných vlnách NPC jednotky, čímž vznikají tři fronty. Mezi cestami se nachází tzv. džungle, umožňující cestování mezi nimi a lov neutrálních jednotek, které se tam vyskytují.

V prvních fázích hry se hráči rozmístí na fronty a sbírají dvě důležité komodity – zlato a zkušenosti. Díky zkušenostem se hrdinům zvyšuje úroveň, čímž celkově nabírají na síle a odemykají/vylepšují své schopnosti, a díky zlatu jim mohou hráči nakupovat užitečné předměty. Obě tyto komodity se získávají zabíjením nepřátelských a neutrálních NPC, ničením věží a jiných budov soupeřů, zabíjením jejich hrdinů a dalšími, méně významnými způsoby. Tento proces sbírání komodit (zvaný též **farmaření**, farming) obvykle pokračuje průběžně až do konce hry, dokud nejsou hrdinové natolik silní, a/nebo dokud nezískají nějakou rozhodující výhodu, aby se dokázali probojovat do nepřátelské základny. Jakmile je hlavní budova zbořena, hra končí výhrou útočníků.



Obrázek 1 - Typická struktura mapy u MOBA her

## 2.3 Role

Podobně jako v RPG hrách zastávají hráči se svými hrdiny určité role, které se v týmu vzájemně doplňují. Základní rozdělení je na jádro (core), též zvaní „nosiči“ (**carry**) a podporu (**support**). Jádroví hrdinové se zaměřují právě na farmaření a podpora se je přitom snaží chránit. Tým tak zajistí, že se dostane maximum zdrojů k hrdinům, kteří dokážou těchto výhod nejlépe využít, a zároveň tím vyřeší problém, že jsou ve hře pouze tři fronty pro pět hrdinů. Určení hrdinové se hodí pro určitou roli víc než jiní, avšak zkušenější hráči dokáží zahrát obě role s téměř jakýmkoliv hrdinou.

Další dvě často používaná rozdělení bych pojmenoval jako podle *pozic na frontě* a podle *zaměření*. Zaměření vyplývá převážně ze schopností a dalších dispozic jednotlivých hrdinů. Jedná se o role typu tank (jakýsi „živý štít“ týmu), ADC (útočník), léčitel a tak podobně; toto rozdělení však nepovažuji pro potřeby práce důležité a nemusíme se jím dále zabývat, pokud se neukáže nutnost opaku.

Rozdělení podle pozic vnímám jako důležitější, protože na něm závisí celá organizace týmu, a pokud dojde k neshodám, může to týmu přinést nepříjemnou a předem prohranou hru. Zejména v prvních fázích hry jsou pozice zásadní.

1. Střed (midlane, mid): Hrdina farmařící na střední frontě, kde mívá hra největší spád.
2. Nosič (safe-lane carry, safe): Hrdina farmařící na postranní frontě, která pro něj bývá bezpečnější. Vyhrazeno hlavně pro hrdiny, kteří potřebují velké množství zdrojů, aby byli efektivní.
3. Offlaner (hardlane): Hrdina farmařící na opačné frontě, proti nepřátelskému nosiči. Většinou si pro tuto pozici volí hráči hrdiny s vysokou výdrží nebo se schopností rychle uniknout z nebezpečí.
4. Pokud hráč na 3. pozici potřebuje pomoc, hráč 4 s ním zůstává na frontě jako podpora. Někdy však zastává jiné role, např. „tulák“ (roamer), který se přemísťuje mezi frontami a přepadává nepřátelské hrdiny, nebo jungler, jenž se zaměřuje hlavně na zabíjení neutrálních NPC v džungli.
5. Podpora (support): Hrdina pomáhající nosiči na 2. pozici proti nepřátelskému offlanerovi a jeho případné podpoře.

## 2.4 Komunikace mezi hráči

Seznámení se s možnostmi komunikace je důležité ze dvou důvodů: jednak je to důležitý nástroj pro týmovou koordinaci a zároveň prostředí, kde se projevují některé aspekty toxického chování.

Hráči, kteří disponují mikrofonom, mohou komunikovat ústně. Tento způsob je nejrychlejší a nejjednodušší, nicméně jeho spolehlivost výrazně závisí na kvalitě onoho mikrofonu, internetového připojení a v neposlední řadě na znalostech a výslovnosti komunikačního jazyka u daného hráče.

Další možností je chat. Komunikace v chatu bývá spolehlivější a srozumitelnější, má však ten problém, že psaní vyžaduje čas, během kterého nemůže hráč používat klávesnici na hru. Skrze chat tedy může komunikovat pouze v době, kdy ho nečeká nutnost jiné akce, třeba když čeká na respawn, nebo pokud věří svým reflexům a schopnosti psát dostatečně rychle. Chat, stejně jako ústní komunikace, je společný pro celý tým, je však možné poslat zprávu jen jednomu hráči nebo naopak všem, včetně soupeřů.

Chat je dále doplněn o tzv. „chat wheel“ (chatové kolo), které tento problém částečně řeší. Umožňuje hráči rychle poslat jednu z přednastavených krátkých zpráv, které se navíc automaticky přeloží do jazyka, na jaký mají hru nastavenou ostatní. Zprávy mohou být taktické, typu „útok“ a „počkejte“, nebo zdvořilostní, jako „děkuji“ nebo „moje chyba“. Mimo toho lze posílat i zprávy doplněné zvukovým projevem, vybrané ze selekce citátů hrdinů a populárních hlášek z turnajů.

Dalším nástrojem, který mají hráči DotA 2 k dispozici, je „ping“, zvukové a grafické upozornění, které může hráč použít na konkrétních místech na mapě, čímž na ně upozorní nebo varuje před nebezpečím, která se v nich můžou skrývat.

Každý z těchto komunikačních nástrojů se dá nějakým způsobem zneužít (viz později). Pokud k tomu dojde, může každý hráč individuálně problémového hráče umlčet, načež se mu přestanou zobrazovat jeho příspěvky v chatu a přestane jej slyšet.

## 2.5 Mechanismy pro zpětnou vazbu

Na rozdíl od mnoha jiných her nemají zápasy v DotA 2 (a celkově MOBA) administrátory, kteří by fungovali jako hlídači. Veškeré trestání provádějí sami hráči, nebo k němu dojde automaticky.

Hráči mají momentálně k dispozici – mimo možnosti přímé slovní reakce – dva nástroje pro trestání nevhodně se chovajících spoluhráčů. Jedním je umlčení, které přeruší veškerou komunikaci směrem od neslušného hráče k nim, nijak dál jej však netrestá. Druhou možností je nahlášení – pokud hráč obdrží v určitém časovém období dostatečný počet nahlášení, obdrží od hry trest, který omezí jeho možnosti dalšího hraní. Nahlášení je však možné až po dokončení zápasu, takže jsou ostatní nuceni hru dohrát, i pokud jim ji někdo z nich záměrně kazí.<sup>7</sup> Co se týče naopak pozitivní zpětné vazby, mohou hráči na konci hry mimo nahlášení udělovat i pochvaly (commend). Maximální počty udělených pochval i nahlášení jsou omezené a časem se doplňují.

Za předčasné opuštění hry dostávají hráči speciální nahlášení (abandon) přímo od hry, za jejichž shromažďování hrozí hráči taktéž trest. Podobně jako u nahlášení od hráčů není znám konkrétní počet potřebný k udělení penalizace. Jakmile někdo opustí hru, mohou ji bez prodlení a beztrestně opustit i ostatní.

Obdržená nahlášení, pochvaly a opuštění hry se propagují do skóre chování (Behavior Score), což je číselný údaj od 0 do 10 000, přičemž 10 000 znamená nejlepší chování. Přesný vliv těchto mechanismů není veřejně znám, ale je jasné, že ho pochvaly zvyšují a ostatní naopak. Hra se snaží dávat dohromady hráče, kteří mají přibližně stejné skóre, (podobně jako to dělá se schopnostmi,) ale ne vždy je to možné. Po odehrání určitého počtu her (15) se hráči zobrazí *zpráva s hodnocením* (Conduct summary) s jeho současným skóre vedle počtu nahlášení, pochval a opuštění hry, které obdržel během posledních (25) her.<sup>8</sup>

### 3. Toxické chování

#### 3.1 Vágní povaha toxického chování

Cambridgeský slovník definuje toxické jako neformální označení pro „velmi nepříjemné nebo nepřijatelné“ a „způsobující mnohé škody a neštěstí v dlouhém časovém období“.<sup>9</sup> Jedna z definic na dictionary.com zní přibližně „způsobující nepříjemné pocity; škodlivý nebo zlomyslný“<sup>10</sup> a Urban Dictionary, internetový slovník zaměřený hlavně na neformální, populárně využívané výrazy, jej popisuje jako „Přídavné jméno obvykle užívané k popisu velmi negativní osoby, která si na všechno stěžuje, šíří zbytečnou nenávist nebo

<sup>7</sup> <https://dota2.gamepedia.com/Report>

<sup>8</sup> [https://dota2.gamepedia.com/Conduct\\_Summary](https://dota2.gamepedia.com/Conduct_Summary)

<sup>9</sup> <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/toxic>

<sup>10</sup> <https://www.dictionary.com/browse/toxic>

mluví ošklivě o ostatních...“ a dodává, že se takoví lidé nachází právě v online komunitách.<sup>11</sup>

Toxické chování je dále rozebíráno na internetu v nejrůznějších populárně naučných a publicistických článcích, ty však nejsou pro tento výzkum ideální – jednak se nemusí jednat o důvěryhodné zdroje, a jednak svým zaměřením na dlouhodobější mezilidské vztahy, například na pracovišti nebo v partnerství, kdežto online prostředí v MOBA je anonymní a hráči interagují s ostatními většinou jen necelou hodinu (pokud nejsou spoluhráči zároveň jejich přáteli). Ve hře navíc dochází ke zcela jiným typům interakce než ve skutečném světě, ačkoliv nelze vyloučit, že mohou mít stejné psychologické příčiny. Smyslem práce je navíc prozkoumat toxicitu z pohledu hráčů, ne provádět psychoanalýzu toxických osob.

Jak definice, tak psychologické články opomíjí specifika prostředí MOBA her. Podobně jsou na tom i některé výzkumy zaměřené přímo na MOBA. V jednom z nich, zaměřujícím se na původní DotA, si vymezují toxicitu jako „Použití profánního jazyka hráčem pro ponížení nebo uražení jiného hráče vlastního týmu“.<sup>12</sup> Tato definice byla užitečná pro potřeby jejich výzkumu (zabývající se hlavně analýzou chatu), avšak veškeré ne-chatové aktivity vylučuje. Stejně tak opomíjí napadání ze strany soupeřů. Výzkum vedený Kwakem<sup>13</sup> připouští neshody v definicích a o toxicitě se vyjadřuje jen jako o souhrnném označení pro aktivity, jako je kybersikana, podvádění, škodolibost a griefing (což je pojem zahrnující prvky sabotáže, vandalismu a celkově poškozování nálady ostatních hráčů).

Shores<sup>14</sup> se ve své práci zmiňuje o definici toxicity podle Riot Games: „*Jakékoliv chování, které negativně ovlivňuje zkušenost ostatních hráčů*“. Zda tato definice pochází skutečně přímo od Riot Games se mi sice nepodařilo ověřit, ale i tak bych se jí zatím řídil, jelikož má nejlepší šanci obsáhnout všechno chování, které se pod toxicitu ve hře obvykle zařazuje. Navíc, vzhledem k povaze práce nepotřebujeme fixní vymezení, kterého bychom se museli bezpodmínečně držet. Získaná data navíc mohou ukázat, že hráčské pojetí toxicity

---

<sup>11</sup> <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Toxic>

<sup>12</sup> MÁRTENS M. et al. Toxicity Detection in Multiplayer Online Games. 2015. 10.1109/NetGames.2015.7382991.

<sup>13</sup> KWAK H., BLACKBURN J., HAN S., Exploring Cyberbullying and Other Toxic Behavior in Team Competition Online Games. In Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '15). Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 3739–3748.

<sup>14</sup> SHORES K. et al. The Identification of Deviance and its Impact on Retention in a Multiplayer Game. 2014. CSCW '14: Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing. Association for Computing Machinery, New York, NY, United States. ISBN: 978-1-4503-2540-0

dostupným definicím neodpovídá. Definice nám tedy poslouží pouze jako jakýsi odrazový můstek, na jehož základě můžeme vytvářet předpoklady, které pak budeme porovnávat s výslednými údaji.

### 3.2 Příklady toxického chování

Vzhledem k povaze herní toxicity jakožto nepříjemného chování je jasné, že nelze sestavit kompletní a výstižný seznam toxických aktivit, protože u každého hráče můžeme předpokládat unikátní – i když podobné – smýšlení o tom, co je nepříjemné a nevhodné a co ne. Níže vypsany seznam tedy vychází spíše z předpokladů, jaké aktivity by se mohly ve výzkumu objevit. Jeho hlavní funkce je nyní přiblížit čtenářům, s jakými typy chování můžou ve hře jako je DotA 2 přijít do kontaktu.

- Slovní napadání, urážky, vulgarismy. Psané do chatu a/nebo mluvené, často mířeny proti méně schopným spoluhráčům.
- Spam. Může se třeba jednat o opakované vysílání přednastavených zpráv. Může jít také o přehnané používání funkce „ping“, a to buďto náhodně, na konkrétní místo nebo na konkrétního hráče.
- Feeding, feed, „krmení“ soupeřů, spočívající v cíleném oslabování vlastního týmu ve prospěch soupeřů. Často se provádí tak, že dotyčný hráč nechá svého hrdinu (či nějaké další jednotky, které může ovládat) zabít soupeřícím týmem, aby za něj dostali zlato a zkušenosti.
- Zneužívání schopností pro poškození vlastního týmu. Někteří hrdinové mají schopnosti, které mohou v určitém kontextu spíše škodit; například může teleportovat spojeneckého hrdinu pryč z nebezpečí, ale také naopak, může na něj seslat (léčivé) znehybňující kouzlo, když se potřebuje pohybovat atd. V kritických situacích to lze považovat i za feeding, protože tak hráč „obětovává“ soupeřům své spoluhráče.
- Opuštění hry/AFK (z ang. „away from keyboard“ – pryč od klávesnice). Hráč se může buďto ze hry odpojit, nebo zůstat, ale nehrát – zůstává na jednom místě a nijak nepomáhá.
- Zneužívání bugů. Hráč může využít chyb v kódu hry buďto pro čistě pro pobavení se nebo pro získání značné výhody (pro sebe nebo i pro soupeře, záleží na něm).
- Zneužívání „mety“, aktuálně nejefektivnější strategie, proti které nelze bojovat nebo jen velice těžce. Zde je hranice mezi neetickým chováním a efektivní taktikou skutečně tenká.

- Zakoupený účet. Zkušenější hráči si mohou založit nebo koupit nový účet, aby je herní algoritmus a ostatní hráči vnímali jako začátečníka. Dostanou se tak do hry s mnohem méně zkušenými a většinou jim pak nedělá problém soupeře rozdrtit i s minimální pomocí týmu. Pro takové hráče se někdy užívá označení „Smurf“.

### 3.3 Potencionální příčiny toxicity

#### 3.3.1 Prohra, vztek a frustrace

V popisu MOBA her hrají důležitou roli dvě vlastnosti – kompetitivní a týmové. Vítězství v zápase může docílit pouze jeden tým, a to na úkor druhého, jehož členové mohou toužit po výhře stejnou měrou, ne-li vyšší. V případě hodnocených zápasů, nebo dokonce turnajů, znamená výsledek posun odpovídajícím směrem po herním žebříčku. Chyba tedy může znamenat ztrátu vyššího postavení nebo šance na získání odměny (i když většinou jen kosmetické, tj. neposkytují ve hře výhodu). Týmová povaha hry znamená, že hráče nemusí o výhru připravit pouze vlastní chyby, ale i ty spoluhráčů.

Prohrávání ve hře může vyvolat negativní pocity, jako je vztek a frustrace, které pak mohou vést k agresivnějšímu chování. Jak ukázal Märtensův výzkum, větší část toxických nářeků se objevuje v nejbližší době po zabití než jindy, a to hlavně od obětí<sup>15</sup> – pravděpodobně je jejich smyslem obvinění spoluhráčů z vlastní smrti. Úmrtí hráčovy postavy je samo o sobě malou prohrou, jejichž kumulování může skončit definitivní porážkou – hráč je totiž na několik vteřin až minut bezmocný, během čekání na oživení nemůže do hry aktivně zasahovat, zatímco soupeři postupují nebo získávají materiální převahu. Další poznatky ze zmíněného výzkumu tyto myšlenky také podporují: v době, kdy už začíná být jasné, který tým má převahu, přichází většina toxických projevů od prohrávajícího týmu, což může indikovat zvýšenou potřebu obviňovat spoluhráče při prohrávání.

#### 3.3.2 Vnější problémy

Kromě spouštěčů uvnitř hry může hrát roli i mentální stav hráče už při vstupu do ní. Výzkum, který zveřejnil r. 2017 J. Cheng, ukázal, že na to, aby se člověk začal v online prostředí chovat neslušně, jako troll, má vliv jeho nálada. Jeho tým udělil svému výzkumnému vzorku logický test, přičemž jedna polovina dostala těžší verzi, ač o tom nevěděla. Tito lidé pochopitelně dosáhli podprůměrných výsledků, což jim pravděpodobně

---

<sup>15</sup> Märtens et al, 2015



přivodilo nepříjemné pocity. V další fázi výzkumu zapojili účastníky anonymně do internetové diskuze, načež ukázali, že část vzorku, které předtím záměrně zkazili náladu, má mnohem větší tendenci podporovat negativní, dokonce trollící komentáře.<sup>16</sup>

Zdá se tedy, že hráčovo toxické chování nemusí spustit pouze události uvnitř hry, ale i zcela nesouvisející problémy. Také je možné, že problém vznikne ve stejné hře, ale ne stejném zápasu – hráč může vstoupit do hry našťvaný/zklamáný, že prohrál předchozí zápas.

### 3.3.3 Online disinhibice

John Suler<sup>17</sup> popisuje ve svém stejnojmenném článku efekt zvaný online disinhibice (the online disinhibition effect), který vysvětluje některé změny v chování lidí, když se dostanou do anonymního prostředí internetu. Cítí se podle něj méně svázáni společenskými normami, tudíž jim nedělá takový problém se vyjádřit, důsledkem čehož se mohou chovat neobvykle přátelsky, otevřeně a mít tendence prozrazovat osobní informace, nebo naopak nechávají průchod svým negativním sklonům a dělají nebo říkají věci, které by si ve skutečném světě nedovolili. (Na základě toho dělí Suler disinhibici na benigní a toxickou.) Za tento efekt je podle něj v různé míře zodpovědných přinejmenším šest faktorů, které jsou dále umocňovány nebo potlačovány osobními vlastnostmi daného jedince:

1. Disociativní anonymita – Podobně jako kdekoliv jinde v online prostředí, vidíme v DotA 2 u ostatních hráčů pouze jméno a profilový obrázek, přičemž ani jedno nemusí mít s osobou, která stojí za nimi, žádnou viditelnou spojitost. Je možné si zobrazit profil konkrétního hráče, ale pouze tehdy, pokud jej hráč nenastaví jako soukromý; a ani tehdy nelze o daném člověku zjistit mnoho informací. Podle Sulera lidé díky této anonymitě oddělují své chování ve skutečnosti od chování online, a vzniká tak jakési samostatné „online já“, které nemusí být tak intenzivně hlídané superegem jako „skutečné já“, tudíž mívá tendence jednat deviantněji. Lidé se dokonce za své jednání online nemusí cítit zodpovědní, protože „to přece nebyli oni.“ (Suler, 2004, str. 322)
2. Neviditelnost – Pomineme-li videohovory, lidé na sebe v online prostředí nevidí, a to i v případech, kdy identitu druhého znají. Člověk nejen že nevidí reakce druhých a nemůže s nimi navázat oční kontakt (což by vedlo naopak k inhibici),

---

<sup>16</sup> CHENG J. et al. Anyone Can Become a Troll: Causes of Trolling Behavior in Online Discussions. In Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing (CSCW '17). 2017. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1217–1230.

<sup>17</sup> SULER J., The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behavior*. Mary Ann Liebert, Inc, 2004, volume 7, number 3, str. 321-326

ale v některých typech prostředí, hlavně těch, které jsou založeny na textu, ani neví, zda jsou oni druzí přítomni. Obdobu tohoto faktoru využívali tradiční psychoanalytici, kteří seděli tak, aby na ně pacient neviděl, tudíž byli spíše ochotni se otevřít. (str. 322)

3. Asynchronita – Komunikace přes email, diskuzní skupiny a chat není synchronická, lidem může trvat delší dobu (v řádu od minut po měsíce), než odpoví. Autoři výroků se tak nemusí vypořádávat s okamžitou reakcí adresátů, což je připravuje o zpětnou vazbu, která by je pravděpodobně naváděla ke konformitě se sociálními normami. (str. 323) Vzhledem k tomu, že zápasy v DotA 2 netrvají obvykle déle než hodinu, odpověď až s měsíčním zpožděním nehrozí – hráč buďto odpoví do několika vteřin/minut, nebo se reakce nedostaví vůbec. Tak jako tak, hráči většinou nenahrávají okolnosti, aby mohl odpovědět okamžitě – často je limitován potřebou věnovat se hře a rychlostí, jakou je schopen psát. Může se navíc stát, že se situace ve hře vyvine tak, že už nebude žádoucí odvádět pozornost směrem ke starším zprávám. Ústní komunikace umožňuje podstatně rychlejší reakce, ale z mých zkušeností má/využívá takovou možnost jen malé procento hráčů.

Nutno podotknout, že i nahlášení – reakce vytvořená přímo k trestání problémových hráčů – se neprojeví okamžitě.

4. Solipsistická introjekce – Pokud lidé na internetu nevidí a neslyší druhého, mohou mu připisat vlastní hlas a někdy dokonce i vzhled a osobnost. *Náš internetový společník se tak stává postavou v našem intrapsychickém světě, postavou utvářenou částečně tím, jak se sám prezentuje, ale také naším vnitřním systémem založeným na našich potřebách, přáních a očekáváních.* (str. 323) Zjednodušeně řečeno, dialog s člověkem online můžeme vnímat, jako by se jednalo o jeden z oněch smyšlených rozhovorů, co si přehráváme v mysli, ale neuskutečňujeme je – spoustu věcí v nich bychom si ve skutečném životě netroufli říct. Podobně na tom jsou spisovatelé vymýšlející rozhovory pro svá díla. Z kyberprostoru se tak stane jakési jeviště, v němž jsou všichni pouhými herci.
5. Disociativní představitost – Kombinací možností z kyberprostoru rychle utéct a vytváření online postavy vzniká další faktor, podobný disociativní anonymitě. Lidé mohou mít pocit, že když jednají skrze svoji online „osobnost“, tak pouze hrají jakousi hru, jejíž pravidla jsou odlišná od běžných pravidel chování. Suler dodává, že se to projevuje hlavně ve fantazijním prostředí her, ve kterých si hráč

vytváří/vybírá vlastní postavu, za kterou pak hraje – rozdíl mezi online fantasy prostředím a online sociálním prostředím se pak mohou rozmazat, obzvláště u lidí, kteří mívají potíže s rozlišením reality a fantazie. (str. 324)

6. Minimalizace statutu a autority – V online prostředí nemůže dát člověk najevo svoji autoritu prostředky, jaké používá ve skutečném světě (oblečením, postojem, gesty, při textové komunikaci i intonací hlasu). Jejich autorita se tak nemůže dostatečně projevit, což u ostatních snižuje obavy z kritiky a odmítnutí – obavy, které by je za normálních okolností přiměly více se hlídat. (str. 324)

Prostředí videoher, jako je DotA 2, se sice liší od prostředí diskuzních fór a skupin, na jaké se Suler zaměřil, i tak lze jeho myšlenky na hru do značné míry uplatnit. Sklony k asynchronicitě jsou nižší, protože až na vzácnější situace, kdy je hráč AFK, jsou všichni neustále přítomni, a umožní-li jim to situace, odpoví ihned. Anonymita a neviditelnost působí stejně, ne-li více, protože na rozdíl od fór nevidíme ve hře ani jméno, jenom přezdívku. Solipsistická introjekce může být hypoteticky navíc umocněna hrdinou, kterého hráči hrají: mohou druhému připsat hlas a povahové vlastnosti jeho hrdiny – přičemž někteří hrdinové jsou skutečně nepříjemné povahy.

#### 3.3.4 Efekt přihlížejícího

Efekt přihlížejícího je jev, kdy lidé neposkytnou nějak postiženému jedinci pomoc, je-li přítomno více svědků. Jak prokázaly experimenty, největší šanci má jedinec na pomoc, je-li přítomen pouze jeden/dva svědci, při větším počtu se šance prudce snižuje. Psychologové, kteří tento jev studovali, určili dvě jeho hlavní příčiny. Zaprvé, člověk má tendenci odporovat vhodné chování od druhých, a pokud nejednají oni, nejednají také. Zadruhé, ve vyšším počtu přítomných se rozloží zodpovědnost, člověk má pak pocit, že „to určitě někdo udělá“. Oběma faktorům ještě nahrává pocit, že se v davu nejspíše objeví někdo, kdo je pro zásah v dané situaci kvalifikovanější.<sup>18</sup>

Podobná situace může nastat i v hrách, jako je DotA 2. Ať už je toxicita cílená na jednoho konkrétního hráče nebo ne, vždy jí jsou vystaveni 4 oběti/svědci, jedná-li se pouze o projevy v týmovém chatu – pokud ne, je jich dokonce 9. Hráči nemusí být motivováni se postiženého zastat, protože to nedělají ani ostatní. Podle Kwakova<sup>19</sup> výzkumu (který se zabýval LOL, ne DotA 2, avšak vzhledem k podobnostem obou her je zde určitá

---

<sup>18</sup> LATANÉ, Bibb; DARLEY, John M. The unresponsive bystander: why doesn't he help?. New York: Appleton-Century Crofts, 1970. 131 s. ISBN 0139386130

<sup>19</sup> Kwak et al, 2015

přenositelnost) nahlásí toxického hráče průměrně nanejvýš 2 další, a to i v případě chování se závažným dopadem na vývoj hry, jako je feeding. Většina potencionálních nahlášení se tak nevyužije a hráč se může chovat toxicky mnohem déle, než nashromáždí dostatek nahlášení pro trest. Zbývají však dvě otázky, které Kwakův výzkum neodpověděl – proč tomu tak je (zda v tom hraje roli onen efekt přihlížejícího a co mimo něj) a zda se hráči zastanou oběti alespoň verbálně.

## 4. Příprava výzkumu

### 4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je snaha přispět k celkovému pochopení fenoménu toxicity v kontextu MOBA her a ideálně i pomoci v boji s ním. Cesta, kterou v této práci volím, vede skrze názory, zkušenosti a chování hráčů samotných. Z tohoto tedy vyplývá hlavní výzkumná otázka:

**VO 1:** Jak hráči rozumí pojmu toxicita v kontextu MOBA her?

Pro další postup je nutné tuto příliš obecnou otázku rozdělit na podotázky, které povedou k dalším, již konkrétním otázkám do samotného získávání dat.

**VO 1.1:** Jaké chování hráči nahlašují?

Vzhledem k tomu, že výzkumy Shorese a Kwaka zakládají hlavně na počtu nahlášení, bylo by zajímavé se podívat, které typy chování hráčům vadí natolik, aby je nahlásili, a které naopak ne, ač mohou být stejně nepříjemné a narušující jako jiné, čímž pozornosti těchto výzkumů uniknou. Liší se hráčské pojetí toxicity od toho, co nahlašují?

Kontextuálně pozoruhodné by také mohlo být, zda hráči považují výběr důvodů nahlášení za odpovídající. DotA 2 nabízí dlouhodobě 3 důvody pro nahlášení hráče: Zneužívání komunikace, Krmení soupeřů a Zneužívání schopností; mohou se však najít důvody, které do žádné z těchto kategorií nezapadají. (Otázka, zda a jak formuje nabídka důvodů k nahlášení představu hráčů o tom, které chování je toho hodno, by se mohla stát předmětem jiných výzkumů, třeba i v komparaci s nabídkou v LOL, která poskytuje důvodů 8.<sup>20</sup>)

**VO 1.2:** Jak se hráči s toxickým chováním vypořádávají?

---

<sup>20</sup> [https://leagueoflegends.fandom.com/wiki/Report\\_Feature](https://leagueoflegends.fandom.com/wiki/Report_Feature)

Nahlášení je samozřejmě jeden ze způsobů vypořádání se, ale, jak jsem se již zmiňoval, neřeší bezprostřední problém. Na toxického hráče lze reagovat různými způsoby: ignorováním, logickou argumentací, umlčením, ale také vlastní toxicitou; nadávkami, spamem nebo odchodem ze hry. Výzkum se plánuje zabývat tím, jaké metody hráči volí, proč, a zda jejich použitím docílí jimi požadovaného efektu – ale také toho, zda by podle nich developeri hry mohli udělat / už udělali něco, co by mohlo současnému stavu pomoci.

### **VO 1.3:** Co podle hráčů spouští toxické chování?

Otázka se týká jednak toxického chování respondentů samotných, jednak jejich názorů na příčiny toxicity u ostatních. Pokud se hráč chová toxicky, rovnou se nabízí otázka, proč tak činí, jaké příčiny u něj toto chování spouští, co si o něm myslí a zda a jak mu toto chování pomáhá; obzvláště pokud ví, že to, co dělá, je špatné a může mu přivodit trest. Pokud se toxicky (dle vlastních slov) nechová, bude požádán, aby alespoň reflektoval nějakou situaci, kdy cítil potřebu se tak zachovat. V obou případech vyvstává otázka, co hráč v těchto „kritických“ situacích cítí a zda činí něco konkrétního, aby se toxicky chovat nezačal.

Názory na příčiny toxicity jiných hráčů mohou být dále porovnávány s názory na vlastní toxicitu a s popsányými metodami vypořádávání se s ní z předchozí VO.

## 4.2 Výzkumná strategie a metoda

Výběr strategie ovlivnily, mimo mých osobních preferencí, tři hlavní faktory. První byl původní cíl práce, tedy snaha lépe porozumět fenoménu toxicity v MOBA. Druhým byla nutnost tento cíl dále specifikovat, zúžit, aby bylo možné jej provést v rámci bakalářské práce – cíl byl tedy upřesněn na poznání toxicity z pohledu zúčastněných, tzn. hráčů. Třetím faktorem byla dostupnost a použitelnost metod – pro zjišťování názorů a zkušeností mi připadá vhodný nějaký typ dialogu nebo dotazníku. Na jejich základě jsem se rozhodl pro polostrukturovaný rozhovor, který spadá pod kvalitativní metody.

Švaříček a Šedřová (str. 13) uvádějí, že cílem polostrukturovaného rozhovoru je detailní a komplexní informace o studovaném jevu<sup>21</sup>, což je i můj záměr. Podle Hendla zůstává v tomto rozhovoru tazateli volnost dynamicky upravovat pořadí a formulace otázek a dotazovanému poskytuje více prostoru pro vlastní perspektivu a zkušenosti. (str. 178/9)<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0

<sup>22</sup> HENDL, J., Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

V praxi to znamená, že bude připraveno několik rámcových otázek, ale zachovám si i flexibilitu, díky které budu mít prostor pro doplňkové otázky typu „Proč myslíte?“ „Jak?“ nebo „Máte nějaký příklad?“. Tyto otázky budou mít jednak ujišťovací funkci, že byly odpovědi správně pochopeny, a jednak sondážní, pro prohloubení konkrétních odpovědí. (Hendl, str. 174). Odhaduji, že bude použití těchto otázek nevyhnutelné, neboť část dialogů bude probíhat v angličtině, a také proto, že dotazovaní budou pravděpodobně používat herní slang a pokročilé výrazy, jejichž význam nemusí být znám ani méně zkušeným hráčům, natož ne-hráčům.

Kvalitativní přístup je naneštěstí nutné přijmout i se všemi nevýhodami, které přináší. Používají se v něm nepříliš standardizované metody a hlavním výzkumným nástrojem je sám výzkumník. (Hendl, str. 48) Vlastně ani samotný kvalitativní přístup není přesně strukturovaný, a v jeho vymezení nepanuje přílišná shoda. (Hendl, str. 45; Miovský, str. 13<sup>23</sup>) „*Prakticky každá definice zdůrazňuje jiný znak jako zásadní odlišující aspekt.*“ (Švaříček, str. 13) Pro výzkumníka to znamená, že nemá žádný přesný návod, podle kterého by měl postupovat. Výsledku tak hrozí vysoká subjektivní zatíženost, nízká replikovatelnost a zobecnitelnost, dále netransparentnost. Nezbyvá než věřit, že to bude vykompenzováno naopak výhodami, které tento přístup přináší, tedy hlubším pochopením fenoménu. (Hendl, str. 49)

### 4.3 Výběr vzorku

Výběr informátorů do výzkumného vzorku bude probíhat účelově, potřebuji totiž, aby hráči splňovali určitá kritéria:

- Aktivní hráč DotA 2: Toto kritérium existuje z prostého důvodu, aby byli hráči „v obraze“ a mohli popisovat a reflektovat nedávné, nebo dokonce čerstvé zkušenosti. Navíc je žádoucí jejich znalost současných mechanismů hry, které se často mění. Některé z těchto změn se totiž týkají i tématu práce. Přesné kritérium pro dobu od poslední hry nezadávám, ale obecně zde platí preference pro aktivnější hráče.
- Počet odehraných zápasů: Je nezbytné, aby měli hráči odehraný určitý počet zápasů, aby dostatečně porozuměli mechanismům hry a měli možnost se setkat s různými typy chování a situací. Minimální počet nemusí být vysoký, řekněme 300 zápasů; nechci ze vzorku předem vyloučit méně zkušené, leč hry znalé hráče,

---

<sup>23</sup> MIOVSKÝ, M., Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. 2006 ISBN: 80-247-1362-4.

protože i oni mohou mít relevantní zkušenosti. Jak působí toxicita na nováčky by mohl být zajímavý námět pro jinou studii.

- Minimalizace jazykové bariéry: pro dorozumění je důležité, aby dotazovaný hráč dostatečně ovládal jazyky výzkumníka, v mém případě češtinu nebo angličtinu. Angličtina má v tomto případě přednost, protože právě v anglickém jazyce (na evropských a amerických serverech) probíhá komunikace nejčastěji – a tudíž i s ní spojená toxicita – a hráč neznalý tohoto jazyka by tak mohl žít v informační bublině, jeho zkušenosti by byly tudíž zkreslené. Toto kritérium vnáší do vzorku jisté vlastní zkreslení – budu-li vybírat zahraniční hráče, kteří nemají angličtinu jako mateřský jazyk, je pravděpodobné, že se do vzorku dostanou pouze starší a vzdělanější hráči, kteří ji ovládají lépe. To však nevnímám jako problém, protože úkolem tohoto kvalitativního výzkumu není generalizovat, tedy vztáhnout získané informace na celou komunitu hráčů. Naopak by to mohlo být výhodné, protože od takových hráčů očekávám lepší schopnosti vyjádření se a sebereflexe.
- Hraní zápasů s cizinci – dotazovaní hráči musí hrát alespoň část zápasů s cizími lidmi, ne s předem zorganizovaným týmem. Tato práce se zaměřuje především na toxicitu v anonymním prostředí, což předem připravený tým spíše vylučuje.

Samozřejmým kritériem je také ochota hráčů spolupracovat s výzkumníkem. Tím se do vzorku dostanou spíše komunikativnější jedinci, vyloučí to hráče, jejichž styl hraní zní „rychle si odehrát jednu hru a zase to vypnout“. Toto zkreslení je však typické pro každý výzkum založený na metodách vyžadujících spolupracující subjekty, jakými je i rozhovor.

Nabírání informátorů do výzkumu proběhlo dvěma způsoby, nabíráním na dedikovaných skupinách (na Facebooku) a přímo ve hře. První metoda se ukázala jako velmi efektivní a vedla k náboru hlavně českých a slovenských hráčů, druhá metoda byla sice pomalejší, ale i tak se mi skrze ni podařilo získat několik hráčů z dalších evropských zemí, ochotných spolupráce. Pro nábor by bylo možné použít i metodu sněhové koule, ukázalo se však, že to nebude nutné.

#### 4.4 Zpracování dat

Data budou získávána a zaznamenávána dvěma způsoby – buďto nahráváním mluveného dialogu a následným převedením do písemné formy, nebo přímým přepisováním korespondence v chatu. Metoda bude vybrána dle preferencí konkrétního respondenta.

Každá z těchto metod má svá specifika (například při mluvení mohou informátoři říci více, protože je to jednodušší než psaní) a je tudíž trochu riskantní je kombinovat, avšak považuji to za vhodný krok ze dvou důvodů:

- Ne každý oslovený hráč má k dispozici mikrofon, aby mohl provádět hovory, a vzhledem k vzdálenosti pravděpodobně nebude možné se s ním sejít. Pokud však hráč nemá problém s delší a náročnější korespondencí, vyloučením této metody bych přišel o respondenta jinak ochotného spolupracovat. Na náročnost této metody byli všichni respondenti upozorněni.
- V případě psaného dialogu má hráč více času na promyšlení a formulování odpovědí. Může si tak vybavit více pro výzkum relevantních příkladů nebo odbočit, aniž by tím narušil proud konverzace. Také si může znovu přečíst předchozí otázky, bude-li chtít, a doplnit své odpovědi na ně. Tyto výhody se ukázaly jako podstatné hlavně u zahraničních respondentů, kteří sice ovládali angličtinu dobře, avšak nevěřili si natolik, aby jim byl mluvený dialog pohodlnější. V neposlední řadě se tyto výhody týkají i přímo výzkumníka, protože má nad dialogem větší přehled, sám si může prohlédnout předchozí otázky a odpovědi a podle toho vhodněji reagovat.

Získaná data byla následně přepsána, a to individuálně podle typu dialogu a jazyka. Dialogy v češtině byly pouze přepsány, stejně tak slovenské psané. Slovenské mluvené byly rovnou přeloženy do češtiny, protože ač slovensky poměrně dobře rozumím, neovládám jejich gramatiku. Anglické dialogy (nakonec byly pouze psané) byly rovnou přeloženy pro jednodušší analýzu a lepší srozumitelnost případným anglicky nehovořícím čtenářům. V obou případech jsem se snažil zachovat originální významy, avšak ne vždy to bylo možné – ne každý anglický výraz má vhodný český ekvivalent, obzvláště, jedná-li se o výraz slangový.

Při prepisu jsem na dialozích provedl pro zlepšení čitelnosti i následující změny, všechny samozřejmě se snahou zachovat původní významy a důležité zmíněné informace. Upravoval jsem největší problémy se slovosledem a celkově větnou vazbou, opravoval gramatické chyby a přeskakoval pasáže, které se nevztahovaly k tématu (např. diskuze o tom, kolik času nám ještě zbývá), které byly irelevantní nebo zbytečné (např. když mi informátor opakovaně vysvětloval nějakou herní mechaniku), a které byly kvůli kvalitě



připojení příliš nesrozumitelné a trhané. Snažil jsem se docílit kompromisu mezi doslovností a čitelností.

Získané a přeepsané dialogy byly následně podrobeny analýze. Pozoruhodné odpovědi byly zvýrazněny a okódovány. Skrze kódy jsem následně hledal souvislosti mezi jednotlivými sděleními, jejich kontext a četnost. Kódy z nejdůležitějších kategorií (např. symptomy toxicity, inhibice) jsem přiřadil k sobě a vypsals do speciálního dokumentu pro jednodušší a spolehlivější hledání souvislostí. Ve zpracovaných datech jsem se následně hledal vzorce, tedy jestli se nějaká sdělení vyskytují často, nebo zda se objeví nějaká unikátnější, nicméně zajímavá souvislost.

#### 4.5 Problematika etiky

Tento výzkum by neměl zahrnovat žádný zvláštní problém, který by vyžadoval zvýšenou pozornost otázky etiky. Nejedná se o riskantní experiment, informátorům nebudou tajeny žádné podstatné informace o výzkumu, nebude se s nimi probírat žádné příliš citlivé téma (i když je možné, že někomu bude připadat nepříjemné prozrazovat informace o svém toxickém chování), ani nevyžaduje příliš citlivé osobní údaje; abychom vyjmenovali některá rizika. Ve výzkumu jsem tedy postupoval podle základních zásad, jak je popsal Hendl. (2016, str. 157)

Každý z informátorů obdrží informace o povaze výzkumu, jeho metodách a účelu. Dále budou informováni, že rozhovory s nimi budou zaznamenané a uložené (jen pro potřeby práce). Na základě těchto okolností budou požádáni o informovaný souhlas. Hráčům bude dále zajištěna anonymita; žádný ze sdělených údajů nebude spojen s jejich skutečným jménem nebo herní přezdívkou. (V případě některých hráčů bude ochrana dokonce dvojnásobná, protože i výzkumník sám je bude znát pouze pod přezdívkou.)

Hráči budou také upozorněni, že mohou být i po rozhovoru osloveni s žádostí doplnit nebo vysvětlit některé poskytnuté informace, vyvstane-li potřeba. Nicméně jejich spolupráce zůstává v každý moment dobrovolná a mohou kdykoliv odmítnout vyhovět konkrétním požadavkům, nebo spolupráci kompletně ukončit.

V případě sdělování citlivých informací musí být hráčům zajištěno emocionální bezpečí. Jedná se o dialog, jehož účelem je pochopit podstatu problému, ne kázání nebo výslech. Výzkumník se může podělit o vlastní názor na věc v rámci reciprocity, ale nesmí se stavět do pozice soudce a dotazovaným je vnučovat. Opatrné použití vlastních názorů a

hodnocení naopak dialogu pomáhá, protože povzbuzuje respondenty k ochotnější spolupráci.

#### 4.6 Zkreslení a omezení výzkumu

Povaha kvalitativního výzkumu spočívá ve sbírání většího množství informací u malého vzorku. Výsledky tak nebude možné vztáhnout na celou populaci, v mém případě na všechny hráče DotA 2, natož pak celkově MOBA. Větší množství informací implikuje šanci na hlubší pochopení, avšak ani tehdy nebude dokonalé – vyžadovalo by to mnohem delší spolupráci s respondenty, kterou není možné provést v rámci této práce.

Výzkum je také vystaven rizikům zkreslení, a to jak ze strany výzkumníka, tak informátorů. Respondenti si během dialogu nemusí vzpomenout na všechny podstatné informace, mohou se splést a v neposlední řadě nemusí být ochotni některé informace sdělit, nebo dokonce sdělí záměrně špatné. Kvůli tomuto zkreslení se snažím zajistit respondentům emocionální bezpečí a získat si jejich důvěru. Výzkumník může sám zkreslit získaná data např. tím, že snahou získat hlubší odpověď na jednu otázku odvede pozornost od jiné, která by mohla být stejně důležitá.

Také je nutno zdůraznit, že získaná data budou přesně tím, co rozhovor zjišťuje, tedy názory a zkušenosti respondentů ohledně subjektu. Je tedy nutné je interpretovat stylem „oni tvrdí, že“ a „podle nich“, ne jako objektivní popis reality.

## 5. Výzkum

### 5.1 Účastníci

Výzkumu samotného se nakonec zúčastnili následující hráči. Přezdívky, pod kterou jsou uvedeni, byly vymyšleny podle tajného klíče pro zachování jejich anonymity.

<b>Hráč</b>	<b>Věk</b>	<b>Národnost</b>	<b>Dialog</b>	<b>Hodiny</b>	<b>MMR</b>	<b>BS</b>
<b>Leoric</b>	30+	Německo	Psaný	3000	1500	10 000
<b>Lich</b>	27	Slovensko	Mluvený	5500	4800	<10 000
<b>Don</b>	23	Rumunsko	Psaný	4500	3000	10 000
<b>Mars</b>	23	Česko	Psaný	2600	2800	10 000
<b>Alleria</b>	22	Česko	Psaný	4500	1800	10 000
<b>Roamer</b>	26	Česko	Mluvený	6000+	6000	<10 000
<b>Ezalur</b>	23	Slovensko	Psaný	2100	2400	>9 000

<b>Kael</b>	18	Česko	Mluvený	5000	2600	10 000
<b>Lina</b>	24	Bulharsko	Psaný	8800	4500	10 000
<b>Kocour</b>	26	Srbsko	Psaný	4200	3000	10 000

*Tabulka 1 - zúčastnění hráči*

Jak je vidět, většina účastníků spadá do věkové kategorie 20-30 let. Přibližně polovinu tvoří čeští a slovenští hráči, zbytek je z ostatních evropských zemí (s nimi probíhal rozhovor v angličtině). Alleria a Lina jsou ženy, ostatní hráči jsou mužského pohlaví.

Kritérium počtu strávených hodin ve hře splnili všichni se značným přesahem, i nejméně zkušený hráč měl nahráno přes 2000 hodin. Část z nich za sebou měla i několik desítek/stovek hodin na podobných hrách, jako je původní DotA a LOL. MMR respondentů, tedy ukazatel jejich schopností, se různí, od podprůměrně schopných (<2000) po velmi schopné (4000-6000). Pro srovnání, vrcholoví hráči svým MMR často přesahují i 10 000. Skóre chování (Behavior Score – BS) bylo naopak u všech respondentů velmi podobné, a to buďto maximální (10 000), nebo se maximu blížilo, což znamená, že v nedávné době obdrželi jen minimum nahlášení. Pravdivost těchto údajů je samozřejmě podmíněna předpokladem, že respondenti nelhali.

## 5.2 Výsledky

### 5.2.1 Chápání toxicity

Odpovědět na hlavní výzkumnou otázku není snadné, obzvláště, chceme-li to udělat přímo. Málokterý hráč vstoupil do výzkumu s předem připravenou definicí toxicity, a ani u té není jisté, zda skutečně pokrývá všechno, co považují za toxické. Respondenti sami to indikovali výrazy jako „možná“, „hlavně“ nebo „většinou“. Vyjmenování toxických aktivit také není spolehlivé, jednoduše proto, že si člověk v ten moment nevzpomene na všechno. Snahu odpovědět dále komplikovalo, že hráči míchali projevy toxicity rovnou s jejich úmysly a potencionálními příčinami; zdá se i, že by byla chyba je oddělovat. Často se také ztrácí hranice mezi tím, co hráči považují za toxické, a tím, co jim vadí a co nahlašují – nevíme, zda popisovali prostě jen nepříjemné chování, nebo necítili potřebu připomínat, že je toxické, protože to brali jako samozřejmost. Patrně se jedná i o chybu výzkumníka, protože jsem na hranici toxického a ostatního nepříjemného chování nekladl důraz, i když často s dobrým úmyslem.

Toxicitu bychom mohli nově vymezit dvěma způsoby. První je užší, kdy se omezíme pouze na výpovědi respondentů, které samy zmiňují toxicitu nebo odpovídají na otázky,

kteře se jí explicitně týkají. Z výše uvedených důvodů však hrozí nízká validita takové definice. Druhou, volnější možností je držet se definice od Riot Games (přip.: „*Jakékoliv chování, které negativně ovlivňuje zkušenost ostatních hráčů*“) a na jejím základě pracovat s toxicitou jako s veškerým nepříjemným chováním, které respondenti uvedli.

### 5.2.2 Symptomy toxicity

V této kapitole se věnuji toxicitě v užším vymezení, tj. pouze činnosti, které respondenti explicitně spojili s toxicitou. V ostatních tento termín používám volněji.

Největší podíl měly u respondentů nadávky, a to často v kontextu s agresivitou, přísnou kritikou, vysmíváním se a svalováním viny na druhé. Značná část se jich shoduje na destruktivní/negativní a agresivní povaze zmíněných projevů, ve specifitějších popisech a příkladech se ale rozcházejí. V anglicky vedených dialogích se objevovaly výrazy jako „bullying“ a „harassing“, obecně vykládané jako šikanování, tyranizování, obtěžování. Kocourova definice asi nejlépe odpovídá definici od Riot Games: „*No, pro mě je to cokoliv, co způsobí ostatním nepříjemné pocity nebo je to přiměje chtít, aby tam nebyli.*“ Ezalor ji definoval jako opak konstruktivní kritiky, vrhání negativity na ostatní bez reálného účelu, a Alleria prostě jako chování, které je negativní.

Co se týče hraní samotného (ne slov), nebyli hráči příliš konkrétní. Mluvili hlavně o kažení hry ostatním (Lich, Alleria), a z konkrétnějších projevů jen feeding. Více zmínek o feedingu a jiných rušivých způsobech hraní padlo až v části dialogu o nahlašování. Zneužívání schopností, což je i jedna z nabízených možností při reportování, nezmínil nikdo.

### 5.2.3 Nahlašování – report

Míra využívání funkce nahlášení, důvody k ní i názor na ni se u respondentů různí.

Obecně se u zúčastněných hráčů objevují dva hlavní důvody k reportu. Prvním je destruktivita vůči hře – nahlášení si zaslouží hráči, kteří jdou aktivně proti svému týmu a maří jeho snahy na výhru. Několik hráčů zmínilo nějaké typy feedingu, Kocour zmínil zneužívání skriptů. Druhým důvodem je agresivní, často i osobní slovní napadání. Oba tyto důvody se mohou prolínat a některé činy mohou mít následky obojího typu. Lex použil výraz morálka – vysoká morálka může týmu vyhrát hru, a kdo ji chce zničit, by měl být nahlášen. Morálku mohou zničit jak činy, tak slova.

U nahlašovaného chování respondenti často zdůrazňovali závažnost. Zdá se, že pachatel musí ve svých činech projevit určitou intenzitu, a to buďto kvalitativní a/nebo

kvantitativní, aby si zasloužil report. Podle Allerie musí hráč hodně vybočovat negativním chováním, Ezalor nahlašuje hráče, kteří jsou konzistentně celé kolo toxičtí, nikoliv jednorázové akce, ať už se jedná o toxické vyjadřování nebo i feeding. Kael dle svých slov přestává tolerovat toxicitu, jakmile začne hráč aktivně ničit hru. „*Jelikož jsem ten člověk, co byl toxic, tak poznám, když je člověk toxic a kdy to nemá cenu nahlašovat, protože je ten člověk kompetitivní. Rozdíl je v tom, když to chtěl vyhrát, ale tu hru kazí, než aby to nějak zachránil.*“ Lich zastává podobný názor, toleruje toxicitu, dokud se onen hráč snaží a pomáhá. Aby někoho nahlásila Lina, musí se stát, „... *aby začali obtěžovat, a myslím opravdu, hluboce obtěžovat. Byli tam hráči, kteří přáli jiným, nebo mně, nebo mé rodině, aby zemřeli, aby dostali rakovinu nebo tak.*“ Roamer měl k intenzitě unikátnější přístup: prý záleží na tom, jak se ten den cítí. Někdy dokáže pochopit i nadávky a feeding, někdy: „... *zareportím za jedno sprostý slovo*“.

U malé části hráčů se objevilo i nahlášení za výkon; pozoruhodné bylo, že většina z nich zmínila, že to nedělají, z vlastní iniciativy (tj. v odpovědi na otevřenou, nebo dokonce nesouvisející otázku). K této problematice jsem se vracel i po dialozích, aby se k nim dále vyjádřili. Don údajně věnuje 20 % svých reportů hráčům, kteří hrají „*FAKT FAKT špatně*“, nebo těm, kteří se pokusili o nějaký vysoce neobvyklý styl hry, jako hraní role, ke které se jeho hrdina hodí jen minimálně (viz kapitola 2.3). „... *je to jako záměrný feeding, ale není záměrný, jen špatný.*“ Alleria dle vlastních slov špatné hraní nenahlašuje nikdy. „*Zbytečně to zahlcuje report systém, není to absolutně validní, pokud to ten člověk samozřejmě nedělá naschvál.*“ Toto chování může mít navíc ironický podtext, kdy hráči nikdo nepomůže, když to potřebuje, tím pádem začne zaostávat a dále selhávat, načež ho spoluhráči kritizují (a nahlásí), přičemž uplatňují jeho K:D (poměr zabítí:úmrť) jako důkaz jeho neschopnosti. I Roamer, jehož potřeba nahlašování se odvíjí od nálady, prý nikdy nenahlašuje stylem: „*nelíbí se mi, jak hraješ, report*“. Později doplnil, že mu toto reportování připadá špatné, je-li prováděno příliš často, ale pokud hráč hraje tak, že to neodpovídá jeho ranku (MMR), tak si nahlášení zaslouží; může jít navíc o podvodníka se zakoupeným účtem. Lině vadí nahlašování za výkon z nehodnocených hrách, protože jsou jediným vhodným prostředím, kde mohou hráči trénovat s hrdiny, které neovládají tak dobře.

U nahlašování za výkon se objevují podobná kritéria intenzity, jako u ostatních důvodů. Respondenti chápou, že má každý občas špatnou hru, ale jakmile překročí jakýsi imaginární práh, začne být ono špatné hraní podezřelé. Schopnost rozpoznat tento práh se

odvívají od vlastních zkušeností s hrou. „*Dotu taky hraješ, takže mi rozumíš a víš, že se tyhle věci blbě vysvětlují. Prostě máme něco v sobě a vycítíme to.*“ (Roamer)

#### 5.2.4 Reakce na toxicitu

V reakcích respondentů na nevhodně se chovajícího hráče, mimo již probraného nahlášení, můžeme vidět několik souvisejících tendencí. Jednou z nich je snaha o izolování toxického elementu. Ta se dá popsat jako vícestupňová – hráč může toxického společníka prostě ignorovat, může jej umlčet a může i nabádat zbytek týmu, aby jej umlčeli. (Kocour, Lina) Lich a Kael hráče spíše jen nahlásí, pokud dělají vážné problémy, ale jinak jej neřeší. Taktéž se objevují tendence vyhýbat se těmto problematickým hráčům v budoucnu, což může implikovat jejich předpoklad, že se tak chovají běžně, nebo že je alespoň vyšší šance, že se tak zachovají znovu. Kocour si kvůli riziku dalšího střetu se stejným hráčem dává několikahodinovou pauzu: „... *jen se tomu člověku chci v příští hře vyhnout, abych tu blbou zkušenost neopakoval.*“ Lina projevila žádost, aby hra poskytovala bezplatně možnost vyhýbat se některým hráčům, aby už vícekrát nebyli umístěni do stejného týmu.

Někdy se u hráčů objevuje opačná tendence, tedy komunikovat, snažit se sabotéra uklidnit a přimět ho k lepšímu chování. Např. Lina někdy uklidňuje hráče, co krmí soupeře, a povzbuzuje jej, že stále mají šanci. Leoric tvrdí, že pokud je on sám terčem agresivní kritiky, spíše mlčí, ale: „*Na druhou stranu, obyčejné ‚sry‘ hodně pomůže.*“ (,sry‘ = ‚sorry‘, omluva.) Ezalor se sabotéry také někdy komunikuje, ale dle vlastního hodnocení to nepůsobí jen jako čiré uklidňování: „*Občas niekomu venujem viac správ a riešim s nim to, prečo je toxický kvôli hre a načo ju potom hrá. Možno aj to je z mojej strany druh akejsi toxicity.*“ Vůči problematickému hráči mohou respondenti nasadit i negativní komunikaci. „*Někdy mám z těch lidí prostě srandu, začne nadávat, chovat se neslušně a já se mu prostě směju...*“ (Roamer) „*A samozřejmě v rámci špatné nálady asi také začnu být lehce toxický. Ale to jenom výjimečně.*“ (Mars) Ezalorova odpověď pravděpodobně spadá pod oba způsoby.

Další tendencí je snaha zachovat si pozitivní přístup a udržet kohezi týmu. Mnohokrát se ve výzkumu vyskytly odpovědi, že se hráči snaží uklidňovat své spoluhráče, povzbuzovat je a dodávat jim naději na výhru. I předchozí metody, jako je izolování negativního elementu, vedou ke zvýšené kohezi, protože se tým soustředí spíše na cíl hry než na toxicitu. Někteří respondenti si uvědomovali, že toxicita eskaluje, a není-li proti ní včas zakročeno, může strhnout celý tým a narušit jeho koordinaci a soustředění. „*Zkousím je také uklidnit, protože když máte někoho, kdo feeduje nebo je toxický, všichni ostatní začnou být taky toxičtí a*

*přestanou hrát. Jen chatují nebo mluví do mikrofonu, a všechno tohle dodává toxickému hráči energii, aby byl ještě toxičtější a dělal ještě větší kraviny...“ (Lina) Roamer popisuje jednu ze svých zkušeností, kdy se komunikace zvrhla v toxickou, jakmile začali prohrávat: „...jeden začal útočit slovně na druhého, ten se začal bránit, a takhle to prostě šlo. Nabalovalo se to a prohráli jsme.“*

Z odpovědí je také patrná snaha získat si jakousi mentální odolnost; snažit se, aby nevhodné chování ostatních nemělo negativní dopad na jejich psychiku. Ať už to je proto, aby se mohli lépe soustředit, nebo proto, aby neměli ze hry příliš nepříjemné dojmy. Pozitivní přístup může být důsledkem této odolnosti, ale i jejím nástrojem. K ochraně vlastní psychiky pomáhá prosté ignorování nepříjemného chování (Alleria), je-li to příliš těžké, tak umlčení agresora. Don se snaží agresory neumlčet, aby nenarušil týmovou koordinaci, ale: „... pokud si ty jejich řeči bereš osobně a jsi z nich smutný, tak je lepší je umlčet.“

Zdá se také, že respondenti volí adekvátní metody podle toho, kolik energie na ni musí vynaložit a s jakým se setkávají úspěchem. Don vysvětlil, že se s problémovými hráči snaží mluvit, pokud ale o slušný rozhovor nejeví zájem, ignoruje je a snaží se jimi netrápit. Umlčení by mohlo kompletně rozhodit koordinaci, tudíž ji nedoporučuje, ale na druhou stranu je lepší někoho umlčet, než abychom se kvůli nim cítili smutně. Ezalor, jak už jsem citoval, se občas snaží sabotéry komunikovat, ale trolly ignoruje, jen je „v tichosti“ reportuje. *„Podľa mňa treba s trollmi zaobchádzať ako s malými deťmi. Až keď dieťa prestaneš napomínať aby nehovorilo slovo “kretén” jeho to časom omrzí a prestane. Inak ti to bude so škodoradosťou ,vrhať do tváre“.*

#### 5.2.5 Spouštěče toxicity

Všichni dotazovaní uvedli, že se toxicky buďto nechovají, nebo jen vzácně. *„Samozrejme, každému občas “ujde” niečo neslušné, tiež nie som dokonalý...“ (Ezalor)* Někteří z nich se tak chovali v minulosti, ale překonali to. Jelikož se jedná o mírně citlivou informaci, hrozí u těchto odpovědí zkreslení kvůli neupřímnosti, nicméně jejich odpovědi korespondují s uvedeným skóre chování. Příčiny toxicity, které hráči zmínili, tak vychází převážně z názorů na toxicitu jiných, ale i vlastních zkušeností uvedli respondenti nezanedbatelné množství.

Jedním z nejsilnějších spouštěčů toxicity je údajně frustrace. Hráči jsou nuceni vyrovnávat se s neúspěchem, což pro ně bývá tím těžší, čím větší pro ně měl úspěch váhu, a ta může být tak vysoká, že kvůli ní hráč zapomene na tu zábavu, pro kterou byla hra určena.

(Ezalor) Než Roamerův tým začal prohrávat a vzájemně se napadat, komunikovali přátelsky. (Viz citace v předchozí kapitole.) Podle Kaela toxicitu výrazně podněcuje kompetitivnost, když člověk silně prahne po vítězství a nesnese prohru, prý to bývá často vidět u profesionálních hráčů. V jeho osobním případě byla toxicita posílena vidinou kariérního vzestupu a netrpělivostí: „... já jsem člověk, co si neuvědomuje, že to chce nějaký čas, byl jsem strašně hrr, hnedka jsem chtěl být nejlepší hráč, hned vyhrát ten turnaj. Začal jsem být toxic, i na svý kamarády, byl jsem toxic prostě furt, protože jsem chtěl furt vyhrávat, a když jsem prohrával, tak jsem byl naštvanej, řval jsem na ně, ničil jsem věci kolem sebe...“ Snadno se rozčílil kvůli chybám, ať už vlastních, nebo spoluhráčů. Kocour potvrzuje, že se setkává s vyšší mírou toxicity v hodnocených zápasech, kde je v sázce i hráčovo MMR. „*Ted', když je někdo v sérii proher a vidí, že mu padá MMR, šance, že bude toxický, se podle mě zvyšuje. Nevím, zda jsi někdy měl sérii proher delší než deset her, ale člověk se z toho cítí mizerně.*“ Kael s tímto také souhlasí a navrhc dodává, že na něj nejtoxičtější působí kalibrační hry – 10 hodnocených her, které určí hráčův nový rank, tj. stupeň. „*Zase záleží na mnoha faktorech, ale rozhodně je ten člověk miň nervózní u tý normální hry, protože u těch deseti rozhoduješ o tom, zda se vrátíš tam, kde jsi byl, zda se posuneš dál nebo se vrátíš dokonce tam, kde jsi nebyl.*“ Alleria krom hodnocených her připisuje význam žetonům – hráči, kteří si tuto funkci zaplatili jako součást většího balíčku, mohou na začátku zápasu vsadit na svůj tým žetony. Ty vyvolávají větší tlak na výhru, i u soupeřů, kteří se mohou snažit sázející se tým poražením ponížit, vysmát se jim za jejich „naivní“ očekávání výhry. Zdá se tedy, že vyšší tlak na výhru koreluje s vyšší mírou toxicity.

Někteří z respondentů považovali za problém i faktor, který bych označil jako singleplayerové chování. Spočívá v tom, že hráč vstupuje do týmové hry, ale chová se, jako by hrál sám. Lich během dialogu opakovaně zmiňoval nepřizpůsobivost – vadí mu / považuje za toxické, když hráči odmítají spolupracovat s týmem a komunikovat, nebo když si vyberou hrdinu/roli, který je pro kompozici týmu nežádoucí. Tito hráči jsou podle něj vedeni k individualismu, nejsou ochotni se kvůli týmu přizpůsobit a změnit svoji roli, např. pokud už je zabraná. Na vyšších rankách je podle něj méně toxicity, a to částečně proto, že se tam dostanou pouze přizpůsobivější lidé. „*Hej, je to tam menší. Když jsi hráč, co se dokáže hře přizpůsobit, to znamená, že třeba nelastpickneš nějakýho carry hrdinu, když už víš, že ho tam máte. To znamená, že ve vyšší hře musí být lidi přizpůsobivější než na těch nižších. (...) Na těch nižších rankách to můžeš zahrát, že se nafarmí, potom to umí otočit. Pak napiše, jaký je super. Ale na tom vyšším ranku se to nedá.*“ Kocour přiřadil k toxickému chování



související činnost, mikromanagement, v jeho pojetí jako komandování spoluhráčů na každém kroku. „*Jako bys hrál pět hrdinů, ale měl kontrolu jen nad jedním. V ten moment hraješ šéfa.*“

Jako další potencionální spouštěče se objevovalo ego a sebevědomí. Někteří hráči si údajně nejsou schopni přiznat chybu, tak radši obviní ostatní (Mars, Don); podle Ezalora za tu neschopnost může právě ego a podle Allerie nízké sebevědomí – zmiňuje falešné sebevědomí, kterým se člověk snaží zakrýt, že není bezchybný, což si není schopen přiznat. V souvislosti se sebevědomím zmiňuje i potřebu sebekompenzace. „*Můžeš být nejlepší v dotě, ale třeba tě dlouhodobě štve, že nemůžeš najít práci. Tak pak jdeš hrát a vybějíš si to na ostatních.*“ To nás přivádí k dalšímu problému, a tedy vnášení externích problémů do hry.

6 respondentů připisovalo určitou důležitost externím faktorům; mentálnímu stavu, s jakým hráč už vstupuje do hry. Někteří zmiňovali, že jim špatná nálada způsobuje vyšší sklony k toxicitě a doporučují tedy v takovém stavu nehrát, (např. Leoric,) jiní si myslí, že tyto problémy mohou vyvolat toxicitu alespoň u ostatních. „*Niečo ich možno trápi, štve. Škola, kamarát, priateľka, práca, nevyšiel biznis.... Myslím si, že z tohto dôvodu sú ľudia toxický aj v komentároch a celkovo na internete.*“ (Ezalor) „*Někteří jsou trollové. Někteří mají dokonce problémy v reálném životě, a anonymní prostředí doty jim umožní si ten stres někde ventilovat. Ale většinou si lidé, myslím, prostě užívají, že jsou toxičtí. (...) ... anonymita doty jakožto online hry, kde má každý vlastní přezdívku, jim umožňuje snáze vystoupit z řady a říct něco, co by osobně neřekli.*“ (Kocour) Vidíme zde i jistou podobnost s výše popsanou online disinhibicí.

Někdy se u respondentů vyskytla i představa hráče jakožto trolla – takového, který záměrně škodí ostatním prostě proto, že se v tom vyžívá. „*Není to tak, že by byli na hru nebo hráče naštvaní, je to jejich pohled na zábavu. Škodit ostatním, způsobit jim špatné pocity.*“ (Kocour) Pozoruhodnou distinkci uvedl Ezalor, podle kterého je trolling druh toxicity, ale odděluje je jejich záměr: „*... v oboch prípadoch tú hru kazíš ostatním hráčom, no pri trollení sa na tom bavíš, pri toxicite si nasratý aj ty.*“ Lina zná osobně toxického hráče, který „hraje dotu jen pro trolling“, za což byl i opakovaně trestán.

V případě napadání ze strany protivníků se nabízí ještě jeden důvod, tzv. mentální válka. Ta spočívá v cíleném slovním napadání, urážení a ponižování soupeřů, ne však proto, aby jim způsobili negativní pocity (i když to nelze vždy vyloučit), ale aby je rozhodili; oslabili jejich soustředění a zvýšili tak šanci, že udělají chybu. Leoricovi tento způsob boje

připadá zajímavý, zmínil video, ve kterém se probírá mentální válka u profesionálního týmu OG. „Myslím, že to pomáhá vyhrát hru. Musíš vydat 100 %. Když soupeři přemýšlí nad flamingem, (přip. **flaming** = agrese, nadávky) nevydají 100 %. Není to o tom urazit je, spíš je vychýlit z konceptu.“ Na otázku, zda je to toxické nebo ne, odpověděl kladně, ale působil nejistě. Dodával, že to musí ještě promyslet. Kocour odkazuje na situaci ze zápasu, který jsme odehráli spolu: jeden ze soupeřů se pokusil zaútočit, ale neměl k tomu dobré podmínky, tak se mu to nepodařilo a byl zabit, načež se jej někdo z našeho týmu zeptal přibližně takto: „Kde je ten útok?“ „Kdyby se to stávalo neustále, nejen jednou, nejspíš by ho to přimělo už tu hru nechtít hrát.“ (Kocour) Na otázku, zda je napadání soupeřů toxické, odpověděl mimo jiné: „Jako, ve válce a lásce je všechno povoleno, ale to tu toxicitu nijak nesnižuje.“ Ačkoliv tedy tito respondenti souhlasí, že je obtěžování soupeřů toxické, z jejich slov je patrné, že k němu mají odlišný vztah než k obtěžování vlastních spojenců.

#### 5.2.6 Inhibice toxicity

V souvislosti s tím, že toxicitu údajně posiluje vyšší důraz na výhru, se respondenti snaží její význam naopak snižovat, aby zabránili spuštění vlastního toxického chování. Zdůrazňují, že se jedná pouze o hru a že je požitek z ní důležitější než výhra za každou cenu. „Často se uklidním a přestanu to brát vážně, je to jen hra, nejsem pro hráč tak to moc neřeším, nekomunikuju a hraju.“ (Mars) Kocour prohlásil, že jakmile zvolil ke hře uvolněnější přístup, hrál spíše relaxačně a nestaral se o rank, začal hrát klidněji. „... jakmile jsem se přestal starat, můj rank začal upadat. Protože už jsem tou hrou nežil.“

V tomto přístupu vidím jistou kontradikci. Hráči vypovídají, že výhra není důležitá, že o nic nejde; snižují její význam, aby neměli motivaci k agresivnímu chování. Na druhou stranu je z jejich výpovědí patrné, že do určité míry pro ně výhra důležitá je, dokonce se snaží zvýšit její důležitost i v očích spoluhráčů, aby je přiměli se soustředit. Vzhledem k povaze rušivého chování, jako je feeding nebo trolling, tedy maření snah vlastního týmu, je pravděpodobné, že k jejich spuštění přispívá buďto rezignace na výhru, nebo kompletní nezájem o ni. Když má Lina v týmu feedera, snaží se tým (včetně něj) povzbudit, že stále mají šanci na výhru. Leoric používá pozitivní prohlášení, jako „to dáme“ nebo „pojďme to vyhrát“, doufajíc, že pomůžou. Roamer přímo uvedl, že zapíná hru s tím, že ji chce vyhrát, a povzbuzuje tým podobným způsobem. Popsal i situaci, kdy už po zvolení hrdinů tušil, že je hra předem prohraná, což negativně ovlivnilo jeho výkon i chování. „Prostě jsem si v hlavě říkal GG, a pro mě to je toxicita, tím to jakoby začíná. Já jsem si řekl, že tohle nevyhraje, a ono to pak ovlivnilo tu hru a jak jsme si s těmi spoluhráči povídali.“ Vypadá

to tedy, že v přístupu k vítězství musí hráči zvolit střední cestu. Když na ni budou klást vysoký důraz, snadno propadnou toxicitě, ale přiměřené kladení důrazu ve správný moment může zlepšit týmovou kohezi.

Dalším zásadním inhibítozem toxicity je uvědomování si reálných a potencionálních dopadů takového chování. U některých je přístup k dopadům pragmatický, jsou si vědomi, že toxicita vyvolává další toxicitu, že rozčilený hráč i oběť jeho nadávek a ponižování budou ve stresu, tudíž budou dělat více chyb, a že tým, jehož členové si vzájemně nadávají a hádají se, ztrácí soustředění. Jindy se objevují psychologicko-etické přístupy, ve kterých hraje roli empatie, uvědomování si, že jejich chování může na ostatní působit nepříjemně, dokonce jim může způsobit psychické problémy. Mezi oběma přístupy nemusí být nutně hranice, mohou se prolínat. Např. Kael zmiňuje oba typy důsledků. Leoricovi pomáhá i sebereflexe: *„V kompetitivní hře jsou další hráči, co vypadají jako idioti. Ale koneckonců, jsou hry, kdy jsem idiot já. Takže je nenávidím, ale sebereflexe mi pomáhá to ignorovat.“* Lina popsala případ vysoce toxického hráče, který poznal jiného, který byl v depresích kvůli ochrnutí a DotA 2 byla jedna z mála věcí, co mu přinášela radost. Uvědomil si, že kdyby se vůči němu zachoval stejně toxicky, jako se chová obvykle, mohl by jeho stav značně zhoršit, a na základě této zkušenosti své chování změnil. I Lina sama cítila dopady podobného chování, největší potíže měla, když s hrou začínala: *„Někteří byli v tom, co říkali, tak agresivní a hrubí, že mě to občas i rozbřečelo.“* Toto uvědomění se nemusí vztahovat pouze na dopad na druhé, viz např. Kocour: *„Ale jednou jsem si ve vzteku rozbil myš a uvědomil jsem si, že to není dobrá cesta dál, takže jsem zapracoval na tom, abych se uklidnil, a hrál tu hru jako to, čím je – hra.“*

V souvislosti s chápáním dopadů inhibuje toxicitu i znalost spoluhráčů. Liny ukázkový hráč se původně nezachoval toxicky proto, že onen ochrnutý hráč byl kamarádem jeho kamaráda; o jeho stavu tehdy nevěděl. Kael byl sice ve svém toxickém období nepříjemný na všechny, cizince i přátele, ale popsal konkrétní situaci, kdy se ve hře s předpřipraveným týmem rozčilil kvůli vlastní chybě, ale vybil si vztek mimo hru, aby *„nesnižoval jeho psychiku“*. Lich uvedl, že si v týmu, kde se lidé znají, případné spory snáze vykomunikují a nedochází k takové agresi.

Podle některých respondentů pomáhá i zpětná vazba od hry. Např. Allerii vyhovuje, že hra pravidelně zobrazuje zprávy o výkonu včetně skóre chování. Říká, že má vnitřní

potřebu držet si jej vysoko. Avšak na druhou stranu se obává, že to někoho demotivuje, a když uvidí, že jeho skóre dlouhodobě upadá, rezignuje na něj kompletně.

#### 5.2.7 Boj developerů s toxicitou

Součástí výzkumu bylo i zjišťování, jaký je, mohl a měl by být přístup Valve (developerů DotA 2) k toxicitě. Ptal jsem se, zda by mohli udělat něco, co by pomohlo, nebo zda už něco takového udělali. Všem jsem také uvedl vlastní příklad s kurýry, což jsou hráči ovládané jednotky sloužící hlavně k přenosu předmětů mezi základnou a hrdinou. Původně měl tým jednoho společného, kterého ovládali všichni, jen ho někdo (nejčastěji support) musel koupit. Mezi hráči tak někdy vznikaly spory, třeba když jej potřebovalo více hráčů najednou nebo když někomu kvůli neopatrnosti zemřel. Před několika měsíci však vyšel update, ve kterém dostal každý vlastního kurýra – pořád je smrtelný, ale může ho ovládat pouze on sám a obdrží ho na začátku hry zdarma. Přesná motivace za touto změnou není zřejmá, ale je pravděpodobné, že to v boji s toxicitou pomohlo.

Většina respondentů volala po přísnějších a/nebo důslednějších trestech. Lichovi vadilo, hlavně v minulosti, že se nemohl některých hráčů zbavit; i když je nahlásil, herní algoritmus mu je hned v následující hře dal znovu do týmu, a i když dostanou nějaký krátkodobý trest, např. ban, tak se po jeho vypršení zase vrátí do hry. Mars si stěžuje, že toho developeri moc dělat nemohou, protože viníci mohou tresty vždy obejít. *„Kdyby hráč dostal ban, založí jiný účet, když mu odříznou možnost komunikovat, bude hrát a kazit hru nebo si najde jiný způsob, nemluvě o tom, že bez komunikace ta hra pak má nižší šanci na výhru. Vždyť i IP ban se dá obejít programy. Kdo chce hrát, způsob si najde.“* Alleria zastává podobný názor, Lina jej dokládá svým příkladem o hráči, co hrál pouze pro trolling. *„... měla jsem hráče v seznamu přátel, který měl asi tak jeden rok ban, ale hádej co, hned poté si založil nový účet, který byl hned taky zabanovanej.“*

Související problém viděli respondenti také v nahlašování, zaznamenal jsem názory, že je neefektivní, neosobní a vytváří dojem, že je k ničemu nevede. Alleria i Lina mají pocit, že reporty nikdo neřeší, a Lina přitom dle vlastních slov nahlašuje velmi často, a když už nemůže, nahlašuje hráčské účty na Steam (pozn. Steam = platforma, na které DotA 2 běží). Kael porovnává zpětnou vazbu hry s tou v LOL, a zatímco v LOL obdržel obvykle už druhý den po nahlášení zprávu, že byly proti zločinci podniknuty nějaké kroky, od Valve dostane zpětnou vazbu až za dva týdny, někdy vůbec. Prakticky jediný s opačným názorem je Ezalor: *„Cítím, že reporty mají váhu, taktiež toxický hráči můžou dostat “mute” na chat.“* Reportům

dle něj v dlouhodobém hledisku stoupá kvalita, a také vychvaloval, že tresty dostávají i profesionální hráči. „Navyše si myslím, že hráči na svetovej úrovni sa v očiach publika stávajú aj tvárou hry samotnej. (...) Čiže správanie pro hráčov podľa mňa pomerne dosť ovplyvňuje aj komunitu.“ Také to ukazuje, že stejná pravidla platí pro všechny.

Vedle již zmíněného panuje u respondentů ohledně možností boje s toxicitou spíše pesimismus. Někteří by si přáli, aby do hry více zasahoval lidský faktor, aby zápasy, chování, nahlašování a tresty spravovali lidé, ale jsou si vědomi, že při takovém množství zápasů je to buďto velice složité, nebo rovnou nemožné. (Don, Mars, Kocour) Boj s toxicitou také připadá některým hráčům z hlediska majitelů nevýhodný. „... myslím, že už se to kdysi řešilo na Redditu – proč by to dělali. Z té hry jim choděj peníze, každé rok vydělávaj tunu peněz jenom na nejlepším celosvětovém zápase, kde je každé rok víc peněz...“ (Kael) Trestáním problémových hráčů by přišli o potencionální sponzory (Mars) a jejich separováním/banováním celkově sníží počet hráčů, čímž prodlouží dobu čekání na hru. Objevily se ale i názory, že by s tím ve Valve nic dělat neměli. „... myslím, že boj s toxicitou ve hře je ztracená bitva. Vše ostatní by mělo být provedeno mimo hru. Je to sociální výzva, ne problém hraní.“ (Leoric)

Můj příklad s kurýry všichni respondenti schválili, přinejmenším po stránce důsledků. Souhlasí s tím, že tato změna pomohla zabránit některým sporům uvnitř týmu, tudíž i zredukovala spouštěče toxicity. Také omezila způsoby, jakými může hráč hru sabotovat – obětování týmového kurýra soupeřům mělo větší dopad než obětování vlastního. Nicméně, ne všichni schvalují tuto změnu jako takovou. Leoric navazuje na své předchozí zprávy vyjadřující postoj, že by problémy komunity neměly být řešeny na úrovni hry. „Snížilo to (toxicitu), ale změnilo to hru, kterou jsme milovali už předtím. Hra se změnila ne kvůli problému ve hře, ale kvůli komunitnímu problému, a to je špatná motivace.“ Z Lichova hlediska se tím vůbec neřeší problém, kterým je nepřizpůsobivost. Hráči by měli pochopit, že někteří z týmu potřebují kurýra víc, a přizpůsobit se jeho potřebám. „... zjednodušili hru možná pro ty, kteří nechápali, že to není individuální sport.“ Roamer zastává podobný názor: „Ale zase záleží, jak se díváš na tu hru, když fakt jdeš s tím, že jdeš vyhrát, ne si jen tak pochillovat, a snažíš se, tak toho kurýra vždycky připravíš pro toho midaře.“ Podobně je na tom i Kael. „Je to skvělý řešení, vyřešili tím tak 90 % reportů, protože jsem fakt prohrál spoustu her proto, že se dva lidi nedohodli, kdo si dřív pošle kurýra, takže myslím, že to skvěle vyřešili. Ale zase si myslím, že se tím snižuje ten týmovej play. Má to být týmová hra.“

### 5.2.8 Další souvislosti

Na otázku ohledně dalších souvislostí zmínila část respondentů jistou korelaci mezi toxicitou a rolí v týmu. Získaná data do určité míry odpovídají datům z výzkumu, který provedl Shores – hráči, co hrají role, jako je carry, mají v průměru vyšší index toxicity (tj. dostávají od ostatních častěji negativní zpětnou vazbu) než ti, kteří hrají za podporu.<sup>24</sup> Mí informátoři navrhli dva důvody, proč by tomu tak mohlo být.

Prvním jsou domnělé mentální předpoklady hráčů carry/nosiče. Role nosičů je totiž neaktivnější, nasbírají nejvíce zdrojů a v pozdějších fázích hry mají největší potenciál; dobře připravený carry je většinou ten, kdo týmu vyhraje hru. Taková role tedy nejvíce přitahuje hráče, co chtějí akci, co si chtějí připadat důležití, být „v záři reflektorů“. Lich vidí v takových lidech již probíraný problém, nepřizpůsobivost. *„Ti se nedovedou přizpůsobit, neboť je to nejdominantnější, s midem, ta postava, takže většina hráčů, co se na to orientuje, se nedovede přeorientovat na nic jiného. Nechtějí hrát nějakou boční roli, chtějí hrát toho hlavního hrdinu, který umí celou tu hru zvrátit.“* Kael si ve svém toxickém období nejčastěji vybíral hrdinu jménem Invoker, který v drtivé většině případů zastává roli středu (mid). Podle Dona přitahují role nosiče a středu hráče, kteří si chtějí připadat nadřazeně, vidíme zde tedy opět představu problému sebekompence. Podpora může být pro takové hráče jen jakousi vedlejší rolí, v extrémních případech pro ně může být hraní podpory ponižující. (Lich)

Druhý důvod souvisí s prvním, ale toxicita přitom přichází z druhé strany. Nosič je skutečně dominantní a odměňující role, ale zároveň nejnáročnější. Carry nejen že může, on musí svému týmu tu hru vyhrát, musí být dost zručný, aby získal materiální převahu a dokázal ji správně využít. Zbytek týmu na nosiče spoléhá, klade na něj vysoké nároky, a pokud mu podpora obětuje svůj čas a zdroje v jeho prospěch a on nakonec selže, může to vyvolat frustraci, kterou si na něm poté vybijí. *„Kedže na mide je to zvyčajne duel 1 na 1 a hráči v Dote málokedy odpustia niekomu to, že je horší ako oponent aj keď oni sami nie sú o nič lepší. Od carry hráčov sa očakáva, že od istého momentu prevezmú kormidlo a dotiahnú tím do úspešného konca. Ak sa tak nestane, toxický hráči sa nezamýšľajú nad dôvodmi a proste mu vynadajú.“* (Ezalor)

---

<sup>24</sup> SHORES et al., 2014

### 5.3 Shrnutí

Podle získaných dat to vypadá, že si hráči, dotázáni na toxicitu, vzpomenu nejčastěji na agresivní, negativní a konfliktní chování, často provázené buďto úmyslem škodit, nebo neschopností vyjádřit své pocity a názory neagresivním způsobem. Připočteme-li chování, které jim vadí, štev je a/nebo jej nahlašují, seznam negativního chování se rozšíří.

V chování, které hráčům připadá toxické, a tím, které nahlašují, panuje značná souvislost, ale zároveň rozdílnost. Důležitá je pro hráče intenzita závadného chování. Trestají pouze tu, která přesáhne jejich práh – může to být četností nebo intenzitou, s jakou ovlivňuje průběh hry. Také to může ovlivňovat fakt, že počet nahlášení, které mají hráči k dispozici, je omezený, a to, že část respondentů nejeví k reportu vysokou důvěru. Působí neefektivně a neosobně.

Mimo nahlášení používají hráči různé metody, jak se s toxickými hráči vypořádávat, než hra skončí. Pokud to jde, snaží se někteří s problémovými jedinci i zbytkem týmu komunikovat, uklidňovat je, přimět je, aby se dále snažili a soustředili se na výhru. Pokud to nejde, snaží se toxický element izolovat, ignorovat a/nebo potrestat, aby nemohl dále škodit. Přitom se sami snaží zachovat klid, nenechat se problémovými hráči strhnout a začít se chovat taktéž destruktivně, ale jsou situace, kdy se neubrání. Navzdory popisovanému efektu přihlížejícího se respondenti zastávají hráče, který je obětí obtěžování od třetí strany, protože vzájemné obviňování vede ke stresu, který vede k chybám, protože může strhnout i zbytek týmu, který tím pádem ztratí soustředění a koordinaci, nebo z morálních důvodů, protože je takové chování oběti velmi nepříjemné.

Respondenti mají několik názorů, proč se toxický hráč chová toxicky, které jsou částečně založené i na zkušenostech. Většinu těchto důvodů provází frustrace; kombinace vzteku a zklamání, že hráči nevyšlo něco, co si přál. Hráč může klást velmi vysoký důraz na výhru, čímž snáze propadá agresivnímu chování, když se mu tento cíl začne vzdalovat. Určitou roli může také hrát sebevědomí – hráči si nemusí být ochotni přiznat, že dělají chyby, tak hledají chyby ve svém týmu, které jim posléze vyčítají. A i když jsou výčitky oprávněné a jejich oběti skutečně dělají chyby, mohou své výčitky zatížit ponižováním a vulgaritou, místo aby jim poskytli konstruktivní kritiku. Respondenti si jsou také často vědomi dopadu duševního stavu, v jakém vstupují do hry, a to buďto na výkon a/nebo na náladu. Zvláštními kategoriemi toxicity je trolling, tj. chování, jehož primárním účelem je škodit ostatním pro

vlastní pobavení, a mentální válka, tj. napadání soupeřů pro narušení jejich soustředění, pro kterou mají jisté pochopení, i když ji též řadí mezi toxické aktivity.

Vlastním sklonům k toxicitě se zúčastnění snaží vzdorovat hlavně vědomím, že se jedná pouze o hru a že na výhře nezáleží jejich život. I když jim však na výhře do jisté míry záleží, pomáhá jim znalost dopadů takových typů chování. Jednak mohou způsobit jiným psychické problémy, a jednak tím dále snižují naději na výhru, protože narušují soustředění spoluhráčů a stresuje je.

## 6. Závěr a další postup

V této práci jsem se pokusil blíže představit toxicitu v DotA 2. S respondenty jsme ukázali, jaké chování považují za toxické, co je podle nich spouští a co naopak inhibuje, jak na toxické hráče reagují a kdy a proč se je ne/snaží potrestat. Také se ukázalo, jaké může mít toxicita dopady, ať už na samotnou hru, tak i na hráče a jejich duševní stav. V neposlední řadě jsme povrchově probrali i návrhy, jak toxicitu celkově redukovat.

V zájmu hlubšího pochopení fenoménu by mohlo být přínosné navázat na tento výzkum dalšími, s použitím odlišných metod. Zúčastněné pozorování by mohlo lépe a objektivněji zachytit interakce, ke kterým mezi hráči dochází, a odhalit vzorce, které se v nich vyskytují. Intenzivnější spolupráce s vybranými subjekty, tj. případová studie, by mohla přinést komplexnější porozumění, a to hlavně buďto s velmi toxickými hráči, nebo naopak s oběťmi, na které mívá toto chování vážnější dopad. S přesnějším a objektivnějším vymezením toxicity by mohlo pomoci např. dotazníkové šetření, kdy jsou hráčům představeny konkrétní typy chování a situace ve hře, a mají rozhodnout, zda jsou toxické, zda do hry patří nebo zda je odpověď někde mezi.

Složitá otázka také čeká developery online her, jakými jsou i MOBA. Toxické chování je třeba nějak řešit, avšak řešení konkrétních symptomů nemusí být nutně nejlepší cestou, i když je jeho přínos očividný. Odstraňování konkrétních mechanismů, které mohou hráči zneužít, bezprostředně omezí toxicitu, ale neřeší problém. Dokud zůstává motivace k disruptivnímu chování, najdou si hráči způsob, jak ji dát najevo; naopak, zvyšující se restrikce by potencionálně mohly vyvolat resentment, který posílí motivaci k toxicitě a obcházení restriktivních mechanismů.

Patrně největší problém stojí před komunitou samotnou. Jak se zdá, jsou to právě oni, kdo se musí změnit, přizpůsobit se povaze hry a lidem, se kterými ji hrají. Hráči by si měli



uvědomit, s jakém psychickém rozpoložení do hry vstupují, a že jejich negativní chování nejen že pravděpodobně nepovede k cíli, kterého chtějí dosáhnout, ale že mohou i negativně ovlivnit ostatní hráče, kteří jsou také skutečnými lidmi, s vlastními emocemi a problémy.

## 7. Zdroje

CHENG J. et al. Anyone Can Become a Troll: Causes of Trolling Behavior in Online Discussions. In Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing (CSCW '17). 2017. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 1217–1230.

HENDL, J., Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9

KWAK H., BLACKBURN J., HAN S., Exploring Cyberbullying and Other Toxic Behavior in Team Competition Online Games. In Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '15). 2015. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 3739–3748.

LATANÉ, Bibb; DARLEY, John M. The unresponsive bystander: why doesn't he help?. New York: Appleton-Century Crofts, 1970. 131 s. ISBN 0139386130

MÄRTENS M. et al. Toxicity Detection in Multiplayer Online Games. 2015. 10.1109/NetGames.2015.7382991.

MIOVSKÝ, M., Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. 2006 ISBN: 80-247-1362-4.

SHORES K. et al. The Identification of Deviance and its Impact on Retention in a Multiplayer Game. 2014. CSCW '14: Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing. Association for Computing Machinery, New York, NY, United States. ISBN: 978-1-4503-2540-0

SULER J., The Online Disinhibition Effect. Cyberpsychology & Behavior. Mary Ann Liebert, Inc, 2004, volume 7, number 3, str. 321-326

ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. 2007. ISBN: 978-80-7367-313-0

### **Internetové zdroje:**

<https://dota2.gamepedia.com/Report>

[https://dota2.gamepedia.com/Conduct\\_Summary](https://dota2.gamepedia.com/Conduct_Summary)

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/toxic>

[https://en.wikipedia.org/wiki/League\\_of\\_Legends#Reception](https://en.wikipedia.org/wiki/League_of_Legends#Reception)

[https://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_video\\_games\\_by\\_monthly\\_active\\_player\\_count](https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_video_games_by_monthly_active_player_count)

[https://leagueoflegends.fandom.com/wiki/Report\\_Feature](https://leagueoflegends.fandom.com/wiki/Report_Feature)

[https://starcraft.fandom.com/wiki/Aeon\\_of\\_Strife\\_\(map\)](https://starcraft.fandom.com/wiki/Aeon_of_Strife_(map))

<https://steamcharts.com/app/570#All>

<https://www.dhakatribune.com/world/east-asia/2019/08/26/dota-2-champions-won-more-money-than-top-wimbledon-players>

<https://www.dictionary.com/browse/toxic>

[https://www.gamasutra.com/php-bin/news\\_index.php?story=18863](https://www.gamasutra.com/php-bin/news_index.php?story=18863)

<https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Toxic>

**Obrázek 1:**

[https://www.researchgate.net/figure/General-setup-of-map-of-MOBA-game\\_fig1\\_309662487](https://www.researchgate.net/figure/General-setup-of-map-of-MOBA-game_fig1_309662487)

## 8. Přílohy

Leoric – 30+, Německo, psaný dialog. 3000 hod, 1500 MMR, BS 10 000.

**Zaznamenám všechno, co řekneš, ale nechám to anonymizované. Všechno, co tu uděláš, je dobrovolné a spolupráci můžeš kdykoliv ukončit.**

Ok.

**Takže žádné spojení s tvým jménem a skoro žádné osobní informace. Beru to jako souhlas, ok?**

Ano.

**Dobrá, začneme základní otázkou... co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Těžká otázka, ale myslím, že flaming a chvástání se jako kompenzace za špatnou hru. A u některých osob je to osobní vlastnost.

**Osobní vlastnost? Jak to myslíš?**

Někteří lidé se chtějí chvástat a napadat ostatní a líbí se jim to. Takže je to pro ně normální. Ale jen pár lidí. (opraveno po zeptání se)

**Chápu, díky. Pověz, používáš někdy funkci nahlášení?**

Jo, používám. Častěji, než umlčuju lidi. Chci mít pěknou hru a přerušení jim může pomoci. (?)

**Co se potom musí stát, abys někoho nahlásil?**

Jsou svými činy a/nebo slovy dekonstruktivní. Myslím, že vysoká morálka může vyhrát hru, a pokud ji chce někdo zničit, musí být nahlášen/a. To znamená víc než „skončete to rychle“ nebo „gg“. Musí to být aktivní část, která trvá hodně času. Víc než jen dobu hry. Výjimka je, když zničí jen vlastní morálku. To se stát může.

**Dobrá, myslím, že rozumím. Takže nahlašuješ lidi, co chtějí zničit hru slovy nebo činy, říkám to dobře?**

Ano, zábavu ze hry.

**Je nějaké chování, co nemáš rád/nenávidíš, ale obvykle to nenahlašuješ?**

V kompetitivní hře jsou další hráči, co vypadají jako idioti. Ale koneckonců, jsou hry, kdy jsem idiot já. Takže je nenávidím, ale sebereflexe mi pomáhá to ignorovat.

**Pozoruhodná odpověď, díky. Reaguješ nějak, když vidíš, jak jeden z tvých spoluhráčů flamuje druhého? Například ho krutě kritizuje za jeho chyby?**

Záleží: Pokud jsem ten kritizovaný já, jsem většinou zticha. Flaming může skončit rychle, když to všichni ignorují. Na druhou stranu, obyčejné „sry“ hodně pomůže. Když nejsem cílem, potom myslím, že správnou cestou jsou pozitivní prohlášení. Doufám (nevím), že věty jako „to dáme“ nebo „pojďme to vyhrát“ týmu pomáhají. Jo, to druhý jen někdy, ne vždy.

**Co když oběť fakt dělá chyby, a může být zodpovědná i za prohru tvého týmu?**

To nejde říct snadno, závisí to na mnoha faktorech, třeba na tvé náladě. Na druhou stranu, nikdy jsem neviděl někoho flamovat hráče za skin nebo přezdívku. Často je obětí hráč, co udělal něco špatně. Na druhou stranu idiot flamuje jiné, aby ukázal, že on/ona je idiot. (viz nahoře) Potom je snadné postavit se na stranu oběti. Metody po hře: Ignorovat účet nebo doufat, že už se s ním do hry nedostanu. (Trvalo mi to dýl, byla to intenzivní otázka)

**V pořádku, pojďme dál, ať ušetříme čas. Chováš se TY sám někdy toxicky? Neboj se, tvé informace budou v bezpečí, jak jsem řekl na začátku.**

Jasný, myslím, že nikdo nemůže být zcela čistý, bez toxicity. Také je typické pro Němce, že máme někoho zodpovědného za nepořádek. Když jsem toxický, tak je to v soukromém chatu s týmem. Nebo obrázky, nebo vlahky. Je tu o tom zajímavé video; mentální válka OG. (poslal mi odkaz na video)

**A co děláš, aby ses nezačal chovat toxicky? Zmínil jsi sebereflexi, ještě něco?**

Nepoužívám veřejný chat a sebereflexi. Zeptám se sám sebe: je to nový hráč, dlouho nehrál, má špatný den, nebo je opilý? Myslím, že když máš blbou náladu, DotA není dobrá hra na její zlepšení. Jako v RPG nebo divadle: ve špatné náladě nemůžeš podat svůj nejlepší výkon. A nejlepší výkon je potřeba, když hraješ proti jiným hráčům. A poslední způsob, jak nebýt toxický: nehraj, když máš blbou náladu nebo jsi unavený. (Kolik zbývá otázek?)

**Zajímavé, díky. Závisí na tobě, je to polostrukturované, může se to přizpůsobit. Urychlíme to a eventuálně se vrátíme k předchozím problémům. Co myslíš – může Valve něco udělat, aby snížili toxicitu ve hře?**

Nevím. Internet by měl být svobodný, to zahrnuje flamery a idioty. Měli by nám dát možnost ostatní umlčet a nahlásit, jak už udělali. Ale nechci cenzuru nebo aby někdo četl můj chat. Možná by měli ukázat varovné štítky, že jdeš do možná toxického prostředí. Ale ne víc.

**Myslíš, že už Valve něco udělali, co skutečně pomohlo?**

Ne, myslím, že boj s toxicitou ve hře je ztracená bitva. Vše ostatní by mělo být provedeno mimo hru. Je to sociální výzva, ne problém hraní.

**Hmm... co myslíš třeba o kurýrech? Myslím, že když dali kurýry všem, snížilo to množství hádek a tudíž toxicitu.**

To jsem neviděl, ale ano.

**Už žádné: „ty idiote, jsem na midu, potřebuju toho kurýra víc!“, nemyslíš?**

Ale jo, to jsem myslel. Snížilo to (toxicitu), ale změnilo to hru, kterou jsme milovali už předtím. Hra se změnila ne kvůli problému ve hře, ale kvůli komunitnímu problému, a to je špatná motivace.

**Ok, poslední otázka, pomineme-li detaily. Všiml sis něčeho zvláštního, když dojde na toxicitu? Jsou nějaké skupiny, role, hrdinové, herní módy... cokoliv, co přitahuje více toxických hráčů? Díky za tu poslední odpověď, líbí se mi.**

Jen nízká priorita, ta má víc toxických hráčů, myslím. Ale nikdy jsem se tomu nevěnoval.

**Fajn. To je vše, už tě nebudu zdržovat, ale je šance, že tě ještě kontaktuju, kdybych potřeboval vysvětlení nebo se objevily další otázky – pokud ti to nevadí, samozřejmě.**

Ok

**(3 dny později, ještě k mentální válce)**

Myslím, že to pomáhá vyhrát hru. Musíš vydat 100 %. Když soupeři přemýšlí nad flamingem, nevydají 100 %. Není to o tom urazit je, spíš je vychýlit z konceptu.

**Chápu, díky. A považuješ tohle flamování nepřátel za toxické, nebo ne?**

Ah, ano, je to nefér a toxické. Musím to v budoucnu promyslet.

Lich – 27 let, Slovensko, mluvený dialog. 5500 hod, MMR 4800, BS téměř 10 000.

Takže, ahoj. Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále; veškerá tvá pomoc je dobrovolná a

**můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoli zeptat. Souhlasíš s podmínkami?**

Souhlasím.

**Dobře. Začneme takovou obecnou otázkou, co si myslíš, že je toxicita nebo toxické chování?**

Tak z mého hlediska to jsou lidé, kteří mají vyšší ego a tím pádem nevědí, jakým způsobem se přizpůsobit těm, s kým hrají, a v podstatě jim kazí hru. (...) buď kazí hru, nebo jsou vulgární, neumějí se vyjadřovat a podle mě je tam problém s jejich egem.

**Nahlašuješ někdy hráče?**

Hmm, jen když se mi to stane. Přiznám se, že mám Ancient rank, takže tam už se mi to až tak nedělo. To znamená, že z mého hlediska... nahlašuji ve hrách s kamarády, oni mají rank okolo Legendy a tyhle nižší, takže tam se nám se to většinou stane někdy, takže tam to někdy nahlásím.

**Takže tvrdíš, že ve vyšších rankách není tolik toxicity?**

Hej, je to tam menší. Když jsi hráč, co se dokáže hře přizpůsobit, to znamená, že třeba nelastpickneš nějakýho carry hrdinu, když už víš, že ho tam máte. To znamená, že ve vyšší hře musí být lidi přizpůsobivější než na těch nižších.

**Dobře. A co se musí stát, abys někoho nahlásil?**

Tak automaticky když vidím že tam nadává, nebo je prostě nekontrolovatelný. To znamená, že tam realně feeduje a dělá takovéhle věci, tak pro mě je to hráč, kterého automaticky nahlásím. Že není ochotný hrát s tím týmem, že hraje sám. Že jde do džungle, nekomunikuje, to je pro mě toxický hráč. Bohužel v dotě není pro jednoho hráče místo, je to pro pět.

**Jo, takže takový ty nekontrolovatelný typy, co si prostě dělají, co chtějí, nehledě na to, co tým potřebuje... nebo nějaký vulgární, agresivní hráče a tak?**

Přesně tak, přesně tak.

**Je nějaké chování, které ti vadí nebo tě rovnou štve, ale obvykle ho nenahlašuješ?**

Asi ne, když se naseru, tak rovnou nahlásím; nemám to tak, že nějaké chování... neřeším to. Prostě automaticky, když vidím, že nehraje s týmem, že je prostě hráč, který... nepomůže, jen tam překáží, tak ho reportnu.

**Takže když už někdo vadí, tak ho reportuješ, nebo to neřešíš. Říkám to dobře?**

Přesně tak.

**Dobrá, dobrá...**

Hráč v podstatě... když vidím, že to vyhraje a je trochu toxický, agresivnější, a vidím, že pomáhá tomu týmu, že chce vyhrát, tak jsem s tím OK, neřeším až tak detaily, jde mi o tu hru. Takže když chce někdo kazit, tak ho radši reportnu.

**Takže když je někdo agresivnější, ale pořád hraje, pořád pomáhá tomu týmu...**

Tak jsem s tím OK, to mi zase až tak nevadí. Je to hra, každý jsme jiný, něco je do toho třeba dát, takže s tím jsem OK, když je trochu agresivnější... vadí mi, když je proti tomu týmu a ne s ním. To je pro mě nepochopitelný.

**Dobře. Stalo se ti někdy, že nějaký z tvých spoluhráčů byl agresivní na jiného spoluhráče? Přísně mu vyčítal chyby, byl na něj sprostěj a tak? Ale ne na tebe, na jinýho spoluhráče.**

Přemýšlím nad tím, ale asi ne. Když jsme byli tým, tak ne. Nebo to nebylo tak agresivní, vždy jsme si to nějak vykomunikovali. Protože se to může stát každému a každý jsme věděli o své úrovni, na čem jsme, takže jsme si to uměli vykomunikovat.

#### **Tys říkal, žeš to hrál s týmem? S týmem předpřipravených lidí?**

No, většinou, když hraju, tak ano. Hrál jsem i solo, nevíš, jsem si, že by někdo někoho tak buzeroval tak neřeším, nebo to máš většinou anglicky, zahraniční hráči, takže nevíš, s kým jsi. Ale když jsme byli parta, tak to nikdy nebylo.

#### **Takže když jste v partě, tak je to klidnější, nedochází ke sporům, které by vyžadovaly vulgaritu a tak.**

Ne, jediné na těch nižších rankách, tam jsem to cítil, že když jsme s kámošem hráli, tak si tam někteří vyčítali, jak to ti dva neuměli hrát, tak to už jsem neřešil.

#### **Dobře. Chováš se někdy i ty sám toxicky? Nebo choval ses?**

Asi ne. Nikdy jsem to neřešil tak, že jsem šel úmyslně proti týmu nebo tím, co já vnímám jako toxicitu. Jako někdy jsem zvýšil hlas, byl jsem naštvaný, že jsme to nedali, ale nebylo to tak, že bych útočil proti týmu. (...) Někdy když jsme prohráli, tak jsem byl naštvaný, ale ne že bych mu to vyčítal, prostě jsme to vykomunikovali, pověděli si, co jsme udělali špatně, řešil jsem to takovým klidnějším tempem. Jakože v zápalu hry, když jsme byli v té hře, nestíhal cooldowny, tak jsem některé poučoval, ale to bylo jen... aby to v budoucnu stíhal.

#### **Hmm, hmm. A jsou nějaké situace, kdy jsi měl chuť se zachovat toxicky, ale nezachoval ses tak?**

Asi ne, ne. Vždy mi jde většinou o tu výhru, takže tyhle věci se snažím vynechávat, abychom si nekazili dojem z hry a chuť na tu hru. Nejsem takovej, že bych se snažil naschvál něco pokazit.

#### **Díky, dobrá odpověď. Proč si myslíš, že se podle tebe chovají toxicky ostatní?**

Tak to je podle mě problém s tím egem, nejsou ti lidi přizpůsobiví, nejsou k tomu vedení, a tím pádem, když je člověk zvyklý toto hrát, tak bude toto hrát. Častokrát taky ti lidi nemají rádi tu změnu, takže když má přejít na jinou roli v té hře, tak nepřejde a dělá to naschvál, to znamená že když ho neposloucháte... přesně o tom. Nejsou vedeni k tomu, aby hráli týmové hry, ale jsou vedeni k tomu, aby byli jednotlivci.

#### **Takže nějaký individualismus, že si každý chce dělat co chce, ačkoliv po něm tým chce něco jiného.**

Přesně. Ti lidi jsou dneska nepřizpůsobiví, nemají rádi ty změny. Toto jsem se naučil, toto budu dělat a dejte mi pokoj.

#### **Takže když chce někdo třeba hrát carryho, ale ta role už je obsazená, tak bude naštvanej, bude kazit hru... z frustrace, že nedostane, co chtěl.**

Přesně tak. (...) Třeba Legion, jde s ním junglit... to je pak celá hra... máš zabitých 40 minut. (...) Na těch nižších rankách to můžeš zahrát, že se nafarmí, potom to umí otočit. Pak napíše, jaký je super. Ale na tom vyšším ranku se to nedá. V té džungli ho neustále otravují.

#### **Posuňme se dál. Mohli by ve Valve udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

Tak aby to spravili... určitě aby měli nějaký nástroj na to, když má někdo víc reportů, nebo že můžeš zabanovat ty lidi. Nevím, zda to už přidali, ale pamatuju si, že když jsi někomu dal report, tak ti toho člověka ještě přidali do druhé hry. Automaticky si blokují lidi, kteří jsou takoví, aby ti je to nedávalo do toho finderu. (...) Chtělo by to nějaký automatický blok, aby ti ho to nemohlo dát do dalšího zápasu, to by bylo řešení.

#### **Dobře... a související otázka, myslíš, že už ve valve něco udělali, co pomohlo situaci?**

Z mého hlediska bych řekl, že ne. Pokud tam není řešené tohle, tak nevím. Přiznám se, že jsem to tak měsíc, dva neměl zapnuté... takže z mého hlediska ne. To řešení podle mě nemají domyšlené a že mu to dá nějaký

ban, půlhodinový, hodinový, denní, to nevyřeší jeho situaci, a když to skončí, tak ti ho to hodí zpátky do hry, takže to není řešení.

**Dobře, ještě tu mám jeden příklad, tak by mě zajímalo, co si o něm myslíš. Když v tý hře dali každému jeho vlastního kurýra, tak omezili počet hádek, protože už tam nebylo takový to „ty idiote, já jsem na midu, já ho potřebuju víc!“, takže tím pádem snížili trochu toxicitu. Co si o tom myslíš?**

Tak možná ano, ale to je přesně to, o čem jsme se bavili na začátku. Že to je týmový sport, ne individuální, a tím pádem je přednost týmu přednější, než zda má každý vlastního kurýra. Možná to ovlivnili na těch nižších rankách, ale na vyšších se to nestávalo. Lidi věděli, že mid to potřebuje víc než nějaký support, proto je to tak rozdělené... zjednodušili hru možná pro ty, kteří nechápali, že to není individuální sport.

**Jo takhle. Takže můžu říct, že tím vyřešili příznak, ne problém.**

Problém nevyřešili, podle mě, neboť ten problém je na začátku při výběru hrdiny, takže když on tu roli hrát nechce, tak bude automaticky toxický. Možná se trochu posnaží, ale to bude všechno. To, že vyřešili kurýra... nevím, z mého hlediska tam nebylo...

**Dobře. Zdá se, že už finišujeme... pověz, napadá tě ještě nějaká další souvislost s toxicitou, cokoliv? Jestli je něco, co přitahuje víc toxicity než ostatní, nějaký herní módy, hrdiny, role, nějaký určitý skupiny hráčů... cokoliv?**

Tak většinou to jsou podle mě carry hráči, všichni, co hrajou carry. Ti se nedovedou přizpůsobit, neboť je to nejdominantnější, s midem, ta postava, takže většina hráčů, co se na to orientuje, se nedovede přeorientovat na nic jiného. Nechtějí hrát nějakou boční roli, chtějí hrát toho hlavního hrdinu, který umí celou tu hru zvrátit.

**Takže myslíš, že ti carryové chtějí být ve světle reflektorů, v té hlavní roli, a supporti jsou pro ně něco ponižujícího, co nechtějí dělat?**

Přesně tak. Vnímám to i u lidí, že je ten člověk takový dominantní, nechce mít jiné hry, chce být ten nejlepší, takže může být jen carry nebo mid. Supporti ne že by nebyli hodnotní, ale když se podíváš, tak v těch reflektorech jsou midaři, carry a pár supportů, co uměli hrát všechno.

**Rozumím, na supporty se snadno zapomíná.**

Jako, bez supportů carry nebude, ani ten mid, ale ten late-game se většinou orientuje na carry a mid, tam jsou ti hráči dominantní. Když jsou hry do 20 minut, tak to vyhrál support, když jsou nad 20, 25 minut, tak je všechno na carry.

**Jo, mohu říct, že je i jedna studie, která to podporuje, carryové dostávají více reportů. Teď je zase otázka, za co ty reporty dostávají.**

To jo, za to, že nenafarmili... ne každý má ten skill, časování, je to o rychlosti. Člověk to musí mít promyšlený dopředu, kde farmit, jak farmit... (...)

**Takže myslíš, že na carry jsou vyšší nároky?**

Musej být, protože je to člověk, co má v podstatě tu hru doklepat do konce, mají vyhrát. (...) Supporti to mají jednodušší, carry musí mít nějaký *gold per minute*, aby tu hru mohli vyhrát.

**Dobře. Ještě bych se tě zeptal, zda bys mi mohl popsat nějakou zkušenost s toxicitou, něco, co si dobře pamatuješ? Cokoliv?**

Tak hlavně na těch nižších rankách jsou to lidi, co jdou na mid a začnou hned feedovat, opustí hru a konec. Ještě si dají šanci, ale pak začnou feedovat, když to na tom midu nezvládají, protože už maj velký... chtěj to ukončit a jít na další hru. Tak většina to neleave a feeduje dál. A pak, jak jsme se bavili, tak chtěj dva na mid, tak oba picknou mid, bojují tam mezi sebou, berou si xp, umírají...



Don – 23 let, Rumunsko, psaný dialog. 4500 hod, MMR 3000, BS 10 000.

**Zaznamenám všechno, co řekneš, ale nechám to anonymizované. Tj. žádné spojení s tvým jménem. Všechno, co tu uděláš, je dobrovolné a spolupráci můžeš kdykoliv ukončit.**

Ok

**Dobře. Začněme obecnou otázkou, co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Myslím, že většina mého toxického chování je plýtvání příliš velkého množství času na to, co mi dělá momentálně radost, například videohry, a nepřipravování se na budoucnost.

**A co myslíš o toxicitě ve hře? Když někdo mluví o toxických hráčích, co si představíš?**

Hráči, co obviňují ostatní za prohru, co se na sebe nikdy nepodívají ve zlém a obecně ti, co si vyberou, že ostatním způsobí špatné pocity, než aby jim pomohli nebo se jim pokusili s hrou poradit.

**Zajímavá odpověď, díky. Ale řekl jsi něco o vlastní toxicitě mimo hru... myslíš, že toxicita ve hře a mimo ni jsou jiné?**

Samozřejmě. Obecně o sobě rád smýšlím jako o přátelské a nápomocné osobě, netyranizuji lidi ve hře, protože, víš... přes všechno je to jen hra. Když ses mě ptal na toxicitu, uvažoval jsem o tom pojmu obecně a to první, co mě napadlo, je toxicita, kterou dělám a která především ovlivňuje mě. Krom toho si nemyslím, že jsem toxický člověk, opravdu chci být opakem. A proto vždycky pomáhám lidem na internetu, haha.

**A proč si myslíš, že to, co děláš, (soustředění se na požitky a nevěnování se budoucnosti) je toxické?**

Protože plánování budoucnosti je opravdu důležité, i když jseš mladý. Minulý rok jsem dodělal univerzitu a pořád vlastně nevím, co dělat se životem, a hraní videoher tahle důležitá rozhodnutí jen odkládá. To by ti mohlo změnit život k lepšímu.

**Pokračujme... nahlašuješ lidi ve hře?**

Ano.

**Co se musí stát, abys někoho nahlásil?**

80 % případů je za zneužití komunikace, když tyranizuji mě nebo spoluhráče, i když je neznám. 20 % případů je, když hrají fakt špatně, ale nikdy je nezačnu tyranizovat.

**Takže, když tyranizují vašeho spoluhráče – ale ne jeho, jen tebe – zareaguješ?**

Ano, zaprvé, protože to ovlivní celou hru, jsme tým, a když mají dva hráči tak špatný vztah, pak to stejně ovlivní výsledek zápasu, a zadruhé, protože nerad vidím, jak někdo někoho tyranizuje. I přes všechno je to jen hra, všichni si sem jdeme zrelaxovat, ne ukončit hru s více starostmi než předtím.

**A zastaneš se oběti verbálně? Použiješ i chat, abys mu pomohl?**

Verbálně, protože je to jednodušší než chat, a když hraješ rychlou hru jako dota, tak nemáš čas odpovídat.

**Chápu. Je nějaké chování, které nemáš rád nebo ho přímo nenávidíš, ale obvykle nenahlašuješ?**

Hmm... maličkosti jako „hraju jen mid, nezajímá mě, co chtějí ostatní, jdu si na lajnu, kterou chci“, nebo jdou do džungle, pokud víš, co myslím. Nic jiného mě nenapadá... Víím, že je někteří mí přátelé nahlašují, ale já to nedělám, protože si ty věci, co říkají, neberu osobně. Zkusím s nimi mluvit, ale když opravdu nechťejí příjemný rozhovor, pak je ignoruju a na konci nahlásím. Myslím, že umlčení rozbije celou koordinaci a pak je hra prohraná. Ale pokud si ty jejich řeči bereš osobně a jsi z nich smutný, tak je lepší je umlčet.

**Takže říkáš, že to závisí na účincích na tvoji mysl? Když ho dokážeš ignorovat, je lepší dále komunikovat pro zájmy hry, ale když ti to ubližuje, tak je lepší umlčet?**

Přesně. A ke čtení lidí, když myslíš, že s tím tyranizováním přestanou, tak to můžeš risknout, a když vidíš už na začátku, že s tyranii neskončí, tak bys to měl udělat ihned.

**K tomu můžu klidně přikývnout. Co myslíš, může Valve udělat něco, co by snížilo toxicitu ve hře?**

Hmm, myslím, že je to vážně těžké, protože je tóóólik zápasů a hráčů, takže nemůžeš najmout lidi na sledování hry, tudíž to musí být něco s algoritmem – přísnější tresty jako jednodušší bany a více času v nízké prioritě.

**A udělali už něco, co pomohlo?**

Hmm, nemůžu říct, že bych věděl, ALE myslím, že her, ve kterých potkávám toxické hráče, je míň. Ale to může být také proto, že hraju hlavně se 2-3 přáteli. Takže nemůžu říct, zda pomohli, nebo ne. Ale rozhodně se to nezhoršuje.

**Statistiku jsem nedělal, ale taky bych řekl, že se to zlepšilo.**

Ano. Možná jejich algoritmus spojuje toxické s toxickými. Koneckonců teď máme conduct summary (zprávy s hodnocením).

**Co si myslíš o mém příkladu s kurýry? Když dali každému vlastního kurýra, omezili tím počet hádek a tudíž toxicity, podle mě.**

Ano, v tom update udělali hru jednodušší pro příležitostné hráče, pro 1-3 k MMR. Rozhodně to pomohlo. Wardy stojí 0 zlata, takže už žádní chamtiví supporti kupující žezlo místo wardů.

**Takže tyhle změny pomohly, aby byla komunita méně toxická?**

Určitě. Ale usnadnilo to hru. Dota je přeci jenom fakt těžká hra. A nevdá mi to, uvítal jsem ty změny.

**Teď mi pověz, chováš se někdy taky toxicky?**

Jasně, nejsem anděl. A myslím, že je to spojené s tím, jak se cítíš ve skutečném životě. Když máš špatný den, možná jsi naštvaný nebo smutný, tak si to můžeš vybit na cizincích, co jsi potkal online.

**Vidím, že jsi odpověděl i na moji další otázku, tedy kdy. A děláš něco, možná nějaký psychologický mechanismus, aby ses nechoval toxicky, když jsi k tomu pokoušen?**

Haha, pěkné. Přítelkyně mi řekla, že je ráda, když hraju dotu, když jsem naštvaný, protože se po pár hrách uvolním. Ale ano, můžeš vzít tu emoci a vylít si ji na cizincích. To se taky stává, že máš špatný den.

**Ano, ale když cítíš potřebu se zachovat toxicky, zastavíš se nějak?**

No, v teorii dojde na empatii – když si myslíš, že to, co říkáš, může někomu ublížit, tak přestaneš. Ale některé to vůbec nezajímá.

**Když už jsme u nezajímání se – proč myslíš, že se chovají toxicky ostatní?**

Rodina nebo osobní zázemí, určitě. Empatie je něco, co se naučíš jako dítě. Myslím, že toxičtí lidé měli v dětství nějaké problémy. Nebo teď v životě. A jsou nějak smutní nebo naštvaní a rozhodnou se vybit si to na jiných lidech, možná, aby se cítili nadřazeně.

**Dobrá... teď mi pověz, všiml sis ještě nějaké korelace s toxicitou? Jsou nějakí hrdinové, herní módy, role, skupiny... cokoliv, co zdánlivě přitahuje toxicitu?**

Hmm... hráči carry a mid, ale to proto, že si ty role tak jako tak vyberou, když se chtějí cítit nadřazeně.

**(...) Cokoliv dalšího, čeho sis všiml a chtěl bys mi to říct?**

Nemohu si vzpomenout na nic důležitého... jo, a nejtoxičtější hráči jsou v nižších rankách, třeba 2-3 k. Takže hráči, co jsou stejně špatní. Oni to nepřijmou.

**Ještě poslední otázka, mohl bys mi popsat nějakou svoji zkušenost s toxicitou jako příklad? Cokoliv, co si pamatuješ?**

Opravdu se snažím, aby mě tyhle střety neovlivňovaly, tak je obvykle zapomenu, takže... hmm, Posledně jsme se střetli s týmem, co se v early a mid-game vyjadřoval fakt hnusně (trashalking), tak jsme je ignorovali, a nakonec je porazili, načež jsme jim tu ten trashtalk vyčetli.

**Jaký trashtalk myslíš? Můžeš být specifičtější, prosím?**

Říkali, že nám to fakt nejde, že bychom měli hru odinstalovat a takový věci, kdy nás náš nosič (carry) začne nosit.

**Dobře, to bude dnes všechno. Díky za pomoc.**

**(Později) Rád bych, abys vysvětlil těch 20 % - jak to myslíš, že je v té hře někdo fakt špatný?**

Když hrajou FAKT FAKT špatně, nebo dělají hloupé stavby. Víš, carry Crystal Maiden nebo Io v džungli nebo takový podobný hloupý kraviny. Nebo mají do dvaceti minut 0/15, je to jako záměrný feeding, ale není záměrný, jen špatný.

Mars – 23 let, Česko, psaný dialog. 2600+ hod, MMR 2800, BS 10 000.

**Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoliv zeptat. Souhlasíš s podmínkami?**

Jo

**Super. Začneme takovou obecnou otázkou – co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Neschopnost hráčů, kteří si svoji neschopnost vylívají na ostatních. Nejsem si jist, jak to formulovat přesně. Ale snad chápeš.

**Jakou neschopnost myslíš? Nejsou schopni čeho?**

Možná ne neschopnost, ale spíše nedostatky, něco neumějí, nebo si příliš věří a pak umřou, možná nemají prostě štěstí, málo zkušeností... A začnou to svádět na ostatní, nebo když umře někdo někde tak ho hned nazve noobem.

**A proč myslíš, že to ti hráči dělají? Proč to svádí na ostatní?**

Nad tím jsem v životě nepřemýšlel, a teď mě nenapadá odpověď. Ačkoli na to nedávno vyšel na dota2.cz článek. Neumějí uznat svou chybu, berou hru moc vážně. Víc k tomu neřeknu

**na článek se pak klidně podívám, ale teď mě nejvíc zajímají tvé názory – nezáleží, zda jsou správné, záleží, zda jsou upřímné. 😊 Nevadí, pojďme dál. Nahlašuješ (report) lidi ve hře?**

Ano.

**Co se musí stát, abys někoho nahlásil?**

Dokážu ocenit snahu, ale když někdo vzdá hru, která má ještě šanci (dle mého názoru) a začne hru kazit, feedit, když se někdo začne vztekat, nadávat ostatním a podobně tak to si zaslouží nahlášení.

**A je něco, co ti vadí nebo dokonce štve, ale obvykle to nenahlašuješ?**

Asi jen když lidi pickujou hrdiny, co by na jejich pozici/roli neměli hrát nebo s jejich hrdinou netvoří pick. **(požádáno o vysvětlení – pozn.)** Jakože není tank a oni vezmou carry nebo tak něco, nebo když už máme dva supporty tak někdo vezme třetího. Je to pochopitelné?

**Ano, díky. Jak se s takovými lidmi vypořádáváš, když ne nahlášením?**

Napíšu jim svou nedokonalou angličtinou, ptám se proč, a tak. Jakožto main support se pak hru a taky je snažím podpořit, ale jako support o výsledku úplně nerozhoduji. A samozřejmě v rámci špatné nálady asi také začnu být lehce toxický. Ale to jenom výjimečně.

**Dobře, když už jsi teda nakouzl vlastní toxicitu, v jakých situacích míváš chuť se zachovat toxicky? Jsou ještě nějaké, kromě téhle?**

Záleží na vlastním rozpoložení, když mám blbý den a chytnu špatné hráče kteří hrajou vyloženě špatně, teď když je deník tak spousta lidí plní jeskyni a hrajou hrdiny, které neovládají, tak to mě štve. Samozřejmě mluvím o hodnocených hrách, kde by se tyto věci neměly stávat.

**A zachováš se nakonec toxicky, nebo tě něco/sám se nějak zastavíš?**

Často se uklidím a přestanu to brát vážně, je to jen hra, nejsem pro hráč tak to moc neřeším, nekomunikuju a hraju. Mutnu ostatní a je.

**Jakože... o nic nejde? Kdyby v té hře šlo o víc, tak to asi i víc hrotíš?**

Určitě jo

**Super, díky za odpověď. (...) Myslíš, že by ve Valve mohli udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

Myslím si, že je to o lidech. Ano, kdyby měli dost lidí, kteří by mohli nahlášené hry zkoumat, dalo by se s tím něco dělat. Jenže když to hrají statisíce lidí, a kde kdo nahlašuje, moc šancí na to není.

**Jo, nejsi první, kdo si tohle myslí. Takže nic moc podle tebe s tou hrou udělat nemůžou?**

Dle mého teoreticky ne. Kdyby hráč dostal ban, založí jiný účet, když mu odříznou možnost komunikovat, bude hrát a kazit hru nebo si najde jiný způsob, nemluvě o tom, že bez komunikace ta hra pak má nižší šanci na výhru. Vždyť i IP ban se dá obejít programy. Kdo chce hrát, způsob si najde.

**Jo, na takový názor už jsem taky narazil. A myslíš si, že už něco udělali, co pomohlo?**

Asi ne, už jen jde o to, že pak přijdou o hráče, kteří by mohli podpořit hru finančně. A všichni víme, jak to funguje s financema. Ještě když je hra zdarma na bázi mikrotransakci za skiny, battle pass nebo dota plus.

**Asi nerozumím... myslíš, že by zásahem proti toxickým hráčům přišli o potenciální "sponzory"?**

Přesně tak

**Dobře, díky. Mám tu ještě takovej příklad – když přidali každému vlastního kurýra, tak omezili počet hádek, tudíž důvodů k toxicitě. Už žádné nadávky, že někdo sebral kurýra midu nebo že ho nechal zemřít. Co si o tom myslíš?**

Já to z herního pohledu beru jako pozitivní věc. Určitě nešlo o boj proti toxicitě, ale věřím, že to tomu napomohlo.

**Pokud nešlo o boj s toxicitou, proč myslíš, že to přidali? Jen tak mimochodem.**

Zjednodušení hry. Ne, to fakt nevím, stejně jako nevím, proč mění mapu, tam posunou strom o kousek nebo něco... Osobně nejsem na úrovni, abych těmto věcem rozuměl, takže jediná možnost, co mě napadá, je to zjednodušení. Ale nemyslím si, že šlo o toxicitu. Nemluvě o tom, že si nemyslím, že by nějak zvlášť měnili hru podle nízkých ranků, kde se tyto věci dějou.

**Už jsi párkrát zmínil nižší ranky – ty nějak souvisejí s toxicitou?**

Stejně tak bych mohl znovu zmínit článek, ve kterém se právě o tom píše, doporučuju, je to taky názor a dle mého pravdivý. Ale abych přímo odpověděl a možná i citoval, páč sdílím stejný názor, tak když někdo svoje chyby hází na ostatní a sám špatně hraje, má minimální šanci se dostat do vyššího ranku.

**Dobře, díky... a v podstatě poslední otázka: všiml sis ještě nějakých, jakýchkoliv dalších souvislostí s toxicitou? Je něco, co vypadá, že přitahuje víc toxicity než jiné? Herní módy, konkrétní hrdinové, role, skupiny hráčů... cokoliv? (pozn.: Bez odpovědi, dialog ukončen)**

Alleria – 22 let, Česko, psaný dialog. 4500 hod, MMR 1800, BS 10 000.

**Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sama na cokoliv zeptat. Souhlasíš s podmínkami?**

Ano, souhlasím.

**Začněme poněkud obecnou otázkou – co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Toxicita je chování, které je negativní. Je mnoho způsobů, jak jedinec může svoji toxicitu projevovat – nadávky, úmyslné kažení hry a nebo celkový postoj ke hře.

**Co přesně myslíš tím celkovým postojem?**

Mám pocit, že to z člověka většinou můžeš vycítit. Já to tak třeba mám. Párkrát jsem z některých lidí, co jen řekli "Hello" měla pocit, že to nebude fajn hra, ale i přesto se snažím zachovat chladnou hlavu. A nebo už kolikrát i z nicku, no.

**Nahlašuješ někdy? (report)**

Nahlašuju vždycky, když ten člověk hodně vybočuje negativním chováním. Nikdy ne kvůli tomu, že hraje špatně, protože to se může stát každému.

**A co se musí stát, abys někoho nahlásila? Můžeš to malinko rozvést a/nebo dodat příklad?**

Hlavně nahlašuju, když je někdo nepříjemnej na ostatní (tiltuje). Protože jakmile někdo začne šít do hráče kvůli jeho hraní, tak se toho kolikrát chytne celej tým a ztrácí soustředění. Pak samozřejmě rasismus, hard R fakt nerespektuju. Pak samozřejmě, když někdo schválně kazí hru, běhá a umírá naschvál, nebo na truc postaví rapier a "daruje" ho nepříteli.

**Rasismus? Jak se v dotě projevuje rasismus, vždyť z avataru nepoznáš rasu?**

No, dejme tomu, že máš v týmu Araba/Turka a začne mlít něco o kebabech a tak. Pak třeba, když používá "nigger" jako nadávku – je úplně jedno, jestli je to mířený na bělocha nebo černocho. Jde o účel, jakým to slovo používá. A nebo když někdo promluví ve voice chatu a má hodně silnej accent. Stávalo se mi to hodně na US East serverech ještě v době, kdy nebylo behavior score. Teď to ale občas taky vidím, i když mám 10000.

**Ah, jasný, už rozumím... je nějaké chování, které ti vadí nebo tě rovnou štve, ale nenahlásíš ho?**

Ty jo, jo 😊 hrozně nesháním lidi, co umírají a pak to svádí na to, že jsou hrozně zhulený. Nemám absolutně nic proti lidem, co hulí, ale přijde mi to jako takový to trapný vytahování se něčím, co není nijak speciální. A nebo když má někdo v období Battle passu potřebu komentovat levely ostatních. Na to se váže i to, když má někdo drahý itemy, tak mu okamžitě říkají, že nemá žádný skill a proto nemá právo na to mít drahý itemy. Tohle se mi stalo zrovna předevčírem, protože mám ráda Queen of Pain, tak mám samozřejmě vyšší level Battle passu a nějak mi za ní nevycházela hra v turbu, což bylo poprvé po dlouhý době a okamžitě jsem dostala sprchu na účet toho. Je fakt, že od doby, co je behavior score, se to stává mnohem míň, ale je to

ostatní a není to jen kvůli tomu, že se to občas týká i mě, spíš jde o to, že to absolutně nesouvisí, když má někdo peníze... proč ne?

**Aha, takže když má někdo drahé věci, tak to vypadá, že od něj ostatní očekávají víc?**

Přesně tak. Že si v podstatě ty drahý věci musí zasloužit svým skillem, i když to absolutně nesouvisí. Ale i člověk, co má vysoký MMR, může mít špatnou hru, to je to.

**Člověk asi čeká, že když má immortal nebo arcanu, tak si to nejspíš koupil, a koupil si to proto, že má toho hrdinu rád a vyzná se v něm, co?**

Tak tak, ale pak jsou i sběratelé, u kterých to nesouvisí. Ale to je strašně málo lidí, protože to je docela drahá záliba. 😊

**Dobrá, pojďme dále... když teda tyhle lidi nenahlašuješ, jak se s nimi vypořádáváš?**

Většinou je setru a nebo aspoň utrousím sarkastickou poznámku. Je pak v 9 případech z 10 ticho a už neotravují.

**Takže můžeš prohlásit, že tvoje metoda funguje?**

Ano.

**Chováš se někdy i ty sama toxicky? (nebo chovala ses)**

Když jsem byla mladší, tak jsem se tak chovala mnohem častěji, ale teď už se snažím chovat spravedlivě a zastávat se slabších. Nikdy neshazuju prohru na ostatní, protože to je týmová hra. Ale je fakt, že mě asi 2 měsíce zpátky strašně vytočil jeden spoluhráč, protože na mě neustále řval ve voice a pingoval. Tak jsem zařvala zpátky, jestli by toho do prdele mohl nechat, protože takhle je větší šance, že to zkazím zase. Přidal se i zbytek týmu a na konci hry se omluvil, protože jsme vyhráli.

**Neshazuješ prohru na ostatní, i když to vypadá, že je za ni opravdu zodpovědný někdo konkrétní z týmu? (ne nutně úmyslně, nemusí to být feeder)**

Nikdy, protože jsem si vědoma psychologického dopadu tohohle chování. Obzvláště, když se na tebe sesype celý tým, je tak mnohem větší šance, že v tom špatném hraní budeš pokračovat, protože většině lidí tlak neprospívá. A naopak to kazí víc a víc. Já sama jsem taková, tak se tak k ostatním nechovám. Spíš se snažím odlehčit situaci a říct, že je to ok a že hrajeme jen dotu, že nejde o život.

**Hmm, takže takové sebenaplňující se proroctví – hraju blbě, ostatní mě seřvou, tím pádem dělám další chyby, tím pádem mě seřvou víc, protože jim je jasné, že měli pravdu.**

Přesně tak.

**A míváš někdy chuť se chovat toxicky? Jako tehdy, jak tě seřval a pingoval ten hráč?**

Málokdy, většinou to potlačím, protože vím, že to ničemu nepomáhá. Taky se snažím chodit hrát s dobrou náladou, nehraju, když jsem naštvaná. I když si tak trošku protiřečím, protože jsem měla období, kdy mi psychicky nebylo nejlíp a přesto hrála, ale to bylo kvůli tomu, že dota zaměstnávala můj mozek na 98 %. Byl to takový odpočinek od vlastních myšlenek.

**Ah, nálada, s jakou vstupuješ do hry... nejsi první, kdo na tohle naráží, a asi na tom fakt něco bude.**

Ale neměla jsem větší sklony k toxicitě, spíš naopak. Snažila jsem se být pozitivní, protože jsem nechtěla zažívat negativní pocity při hraní.

**Hmm, u toho se asi ještě pozastavíme... snažíš se být pozitivní... a ta tvá toxicita by vycházela z negativních pocitů, obráceně, nebo to myslíš nějak jinak?**

V období, kdy jsem trpěla úzkostmi jsem se snažila aspoň při hraní doty být pozitivní, protože to v tu dobu byla jediná věc, co mě opravdu uklidňovala. Takže jsem si nechtěla kazit tu jedinou věc, co zaměstnávala můj mozek. Teď, když už tím tolik netrpím, hraju hlavně, když mám dobrou náladu, protože špatná nálada má vliv i na hraní. Omlouvám se za zamotávání, ale takhle to mám já 😊

**Děkuji za upřímnost, je to rozhodně zajímavé. 😊 Pojdme dále... proč myslíš, že se toxicky chovají jiní?**

Hodně dobrá otázka, může být stovky důvodů, proč to tak někdo má, ale nikdy neodhadneme, čím to skutečně je. Ale já osobně si myslím, že to jsou většinou jedinci s hodně nízkým sebevědomím. A ve spojení s tím, že dota je jediná věc, co ve volném čase dělají. Je to opravdu smrtelná kombinace, protože si mají potřebu něco kompenzovat. Samozřejmě v tom taky může být výchova rodičů – v jakém prostředí jedinci vyrůstali, mám pocit, že tam je hrozně moc faktorů. Ale primárně si myslím, že je to problém se sebevědomím.

**Vážně? Spousta toxicity, se kterou jsem se setkal já, zněla naopak sebevědomě – typu "já jsem bezchybný, to vy to kazíte", třeba.**

To už by klidně mohla být projekce. 😊 To je takový to fake sebevědomí, kdy se člověk snaží zakrýt fakt, že bezchybný opravdu není. A není si to schopný přiznat. Protože dle mého člověk, co má zdravé sebevědomí přeci nemá potřebu kazit hru ostatním a slovně je napadat. A tohle je hlavně věc, co se může v klidu týkat i těch nejlepších hráčů na světě. Můžeš být nejlepší v dotě, ale třeba tě dlouhodobě štve, že nemůžeš najít práci. Tak pak jdeš hrát a vybíjíš si to na ostatních.

**Ah, rozumím ti. Pojdme dál, velkou část už máme za sebou – mohli by ve Valve udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

To asi Valve samo o sobě úplně neovlivní, to už je v lidech. Ale jeden nápad mám. Najmout lidi, co kontrolují reporty a co je k nim připsané a na základě toho ukládat tresty. Protože si opravdu nemyslím, že 3 kategorie reportu stačí. Je to takový strašně obecný. A jsou pak podkategorie chování, co jsou mnohem horší než ta pomyslná střecha.

**Hmm... máš někdy pocit, že je to nahlašování takový neosobní, obecný? Jako že nikoho nezajímá, za co ho nahlásíš a co k tomu připíšeš?**

Skoro vždycky. A hlavně mi přijde, že těch reportů se nikdo nebojí. Když budu mít ban, tak udělám druhej účet, ne? A jede se toxicita dál. Smurfování je už třeba úplně jiná kategorie, co potřebuje hodně vyladit. Ale v podstatě mám pocit, že nikdo neví, jak to vyřešit, ani já sama ne. Telefonní čísla očividně nepomohly. Dneska si každý koupí simku za 200.

**Takže bys byla pro důslednější a osobitější systém reportů, říkám to dobře?**

Přesně tak.

**A myslíš si, že už ve Valve něco udělali, co pomohlo?**

Takhle – určitě něco malinko pomohlo, ale není to nic významného, čeho bych si všimla a nebo bych nějak extra vnímala.

**Dobře, uvedu svůj příklad – když dali každému vlastního kurýra, snížili tím počet hádek a tudíž důvodů k toxicitě. Co si o tom myslíš ty?**

Jo, to máš pravdu, že to určitě smazalo hádky o kurýry. Protože to bylo tak strašný, když se feedovalo týmovým kurýrem. A tobě pak na linku nedorazil item. Proto jsem se tak nějak naučila chodit si pro důležitý itemy do fontány 😊 Takovej trošku defekt z let, kdy nebylo behavior score. Který vlastně taky zlepšilo kvalitu hraní.

**Tak nemusel to být nutně feeding, stačila trocha neopatrnosti, nebo aby měli soupeři zákeřného Gondara nebo Nature's Prophet. A na behaviour score jsem se taky chtěl zeptat... tvrdíš teda, že pomohlo, že se hráčům zobrazuje?**

Určitě. Mám takovou vnitřní potřebu ho držet vysoko. Ale zase v případě, že ho má někdo nízko, je to demotivující. Takže tak to pomohlo asi jak komu. 😊 Je mi jasné, že když to má už někdo červeně, že už mu je totálně jedno, co se mu stane. Takže vlastně to úplně není tak dobrý. Protože to platí na minimum hráčů.

**Myslíš tedy, že když se někdo propadne v BS, tak se na to vykašle a bude "zlobit" dál?**

Málokdo si podle mě řekne, že to změní. To je stejný jako u lidí z okraje společnosti. V určitý okamžik ti to začne být jedno a vezmeš na sebe roli toho zlobivého kluka.

**Ah, chápu, chápu... to se stává i obecně, je to známý fenomén. No, tak to je z hlavních otázek všechno – všimla sis ještě čehokoliv dalšího? Jakákoliv souvislost toxicity s něčím? Herní módy, konkrétní hrdinové, role... cokoliv?**

V rankedech je mnohem větší toxicita, protože "tam o něco jde". Ty ostatní módy tu toxicitu spíš zmenšují. Možná ještě ten novější mód, ten Rogue like. (pozn.: **Aghanim's labyrinth**) Protože se většina samozřejmě chce dostat na konec. A nejlíp hned. Jo a taky ve chvíli, kdy jsou ve hře žetony na sázení, z Battle passu.

**Žetony ovlivňují jak?**

No, je větší tlak na výhru. A u nepřátel zase ten tým, co sázel, ponížít. Aby se jako mohli vysmát. Že haha, vy jste prohráli. A přitom jste vsadili.

**Aha, takže tyhle sázky mohou toxicitu podnítit.**

Myslím si, že určitě.

**(O týden později, k nahlašování za „špatné hraní“)**

Zbytečně to zahrnuje report systém, není to absolutně validní, pokud to ten člověk samozřejmě nedělá naschvál.

**A co přesně u tebe znamená to špatné hraní... v tomhle kontextu?**

Že někdo neustále umírá, nebo třeba netrefuje game changing ultiny. Třeba když vezmeme voida, když omylem do ultiny zavře i spoluhráče

**Takže takový spíš faily... neúmyslný.**

Přesně tak. Nebo prostě když tě furt někdo gankuje jako core. A umíráš, že jo, protože ti prostě nikdo nepomůže. A všichni se diví, že ve 20. minutě má sotva hotovej první item.

**Jojo, takže zase nějaký to svalování viny... nepomůže, nechá ho umřít, a pak proti němu má hmatatelný argument, tedy jeho K:D**

Přesně tak. (...) Klasická výhrůžka, když něco posereš. Když jsem třeba hrála rankedy tak jsem skončila i třeba s 10 reportama za týden. A nebyla jsem toxic, nic takového. Prostě jsem jen hrála špatně. A když narazíš na partu lidí, tak máš 4 reporty za hru jistý.

Roamer – 26 let, Česko, mluvený dialog. 6000+ hod, MMR 6000 + Smurf, BS téměř 10 000. Takže... vše, co zde řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv



**přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sama na cokoliv zeptat. Souhlasíš s podmínkami?**

Ano, ano, rozumím, souhlasím

**Dobrá. Začněme takovou obecnou otázkou – co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Toxicita... mluvíme teď o té dotě?

**Mluvíme o toxicitě ve hře.**

Takhle, u mě je to od situace, jak se cítím ten den, kdy hraju. Pro mě může být toxický... asi nejčastěji to jsou ty nadávky, nadávky ve voice-chatu nebo v klasickém.

**Dobře, když už jsme se zaměřili na toxicitu ve hře... myslíš, že v toxicitě ve hře a mimo ni je významný rozdíl?**

Asi ani ne, moc. V reálném životě si toho moc nevnímám nebo se s tím tolik nesetkávám jako v tý hře.

**Nahlašuješ občas lidi ve hře? (report)**

Ano, pravidelně.

**A co se musí stát, abys někoho nahlásil?**

Možná jsem trochu divný člověk, ale u mě to záleží, jak se ten den cítím. Občas mi ani nevadí, když třeba někdo vysloveně uráží jiného hráče nebo feeduje nebo tak, dokážu to přehlédnout, pochopit toho člověka, ale občas zareportím za jedno sprostý slovo. Ale nikdy nereportím tak, že „nelíbí se mi, jak hraješ, report!“, tohle nedělám.

**Takže se snažíš nahlašovat lidi, co se opravdu chovají zle, nějakým způsobem.**

Jo.

**Ale záleží to u tebe na náladě. Někdy máš kritéria pro nahlášení přísná, někdy je máš velmi volná.**

Přesně tak. Někdy mám z těch lidí prostě srandu, začne nadávat, chovat se neslušně a já se mu prostě směju...

**A jak se teda chováš... jak reaguješ na to chování, který ti nějakým způsobem vadí, ale nenahlašuješ ho?**

V průběhu hry se to snažím ignorovat, protože když už tu hru zapínám, a zapínám ji s tím, že chci vyhrát, to asi každé jiné člověk. A jelikož je to prostě 5 v 5, tak se to snažím ignorovat, dohrát tu hru do konce... když to jde, jsou hry, kdy to vyloženě nejde, tak prostě konec. Ale když to jde, tak se snažím s těma lidma komunikovat, aby se uklidnili, protože dost často třeba se setkávám s tou toxicitou ne vůči své osobě, ale víc co, mezi sebou, tak se snažím být ten neutrální. „Pojďte to vyhrát“ a tak, že jo. A pak na konci tý hry lidi, co byli toxický, tak já mám takovej ten svůj způsob, že jestli člověk byl toxickej – jakože hrál dobře, ale prostě toxicita, slovní a tak – tak mu vždycky nastavím mute, buď na voice chat nebo klasicej, jen na jeden ze dvou, podle toho, co dělal. A když byl toxickej a hrál vyloženě zle, tak si ho mutnu na oba chaty, aby v budoucnu, až ho potkám znova, abych věděl, o jakýho člověka jde, abych byl připravenej.

**Dobře. A tys teda zmiňoval, že občas reaguješ, když se hráči hádají mezi sebou, takže si to mohu vyložit, jako že se zastaneš oběti. Když třeba jeden napadá druhého, je na něj sprostěj...**

Vždycky se to snažím tak nějak uklidnit, prostě „přestaňte se hádat“... tohle, s čím se setkávám ve hře, tak kvůli čemu to je, že? Je to většinou kvůli tomu, že začínáme prohrávat. Protože v každý hře je nějaký toxic člověk, ale on potřebuje něco, co ho k tomu přivede, že začne nadávat a tak. A většinou je to podle mě to, že se začíná prohrávat. Ideální případ, moje včerejší hra. Dal jsem si jednu hru, Gauntlet. Komunikovali jsme, hráli jsme, zasmáli se a podobně, a ve chvíli, kdy jsme začali prohrávat, tak jeden začal útočit slovně na druhýho, ten se začal bránit, a takhle to prostě šlo. Nabalovalo se to a prohráli jsme.

### **Takže prohra a nějaké to zklamání s tím spojené, frustrace, to podle tebe u lidí...**

To je ten spouštěč. V tý hře něco nejde... to víš, ta dota má nějaké logaritmy (**pozn.: nejspíš algoritmy**), takže toxický hráč, co se připojí do hry a je hned toxickejší, nadává a tak, tak mají tu svoji skupinu, se kterou hrajou. A takoví ti lidi, co občas vybuchnou, se počítají jako normální hráči a oni podle mě potřebují nějaký spouštěč, něco, co je vyprovokuje.

### **A napadá tě ještě nějaký další spouštěč? Kromě prohrávání?**

Takhle, na sebe... tak z toho, co jsem vyzoroval... většinou tam ty motivy nejsou.

### **Nemusi to být nutně na tebe, proč si celkově myslíš, že se hráči chovají toxicky.**

... nějaká agresivita, kterou máme každý v sobě. Třeba má někdo nějakou potřebu. Jak jsou takoví ti gaučovní rváči, že jo. Silní na slova ve hře a v reálu přesnej opak. Nevím, asi si něco vynahrazují.

### **Jo, jo. Už jsi to trochu zmínil, chováš se i ty sám někdy toxicky?**

Určitě. Kdybych řekl, že ne, tak bych lhal.

### **A v jakých situacích se to u tebe stává? Nebo celkově, kdy máš potřebu se zachovat toxicky?**

Jako, nechci se vychvalovat, ale většinou se těm slovním urážkám vyhýbám... je to to, čím jsem začínal. Je hra, špatná linka, dejme tomu, a teď já poprosím toho supporta, aby odešel, a on neposlouchá, tak ho začínám pítat, posílat ho pryč, ale nadávky jako takové nepoužívám, to už bych fakt musel vybuchnout. Ale už se ta agresivita prostě projevuje, vidím to, štvě mě to, samozřejmě, a ono to vede k té prohře, jak jsem mluvil, a nikdo prohrát nechce.

### **(...) Zmiňoval jsi teda, že máš chuť se v některých situacích zachovat toxicky, ale snažíš se to neřešit těma nadávkama... proč? Proč nenadáváš, proč se nezachováš hnusně?**

Proč... to souvisí s výchovou. Jak jsem vyrůstal, prostředí, ve kterým jsem rostl... ty začátky, to tě ovlivní a jedeš s tím dál. Jak jsem říkal, nechci se vychvalovat, ale kdyby ses podíval do skupiny, napsal do vyhledávače moje jméno a příjmení a projel si všechny mé komentáře, tak nenajdeš ani jednu sprostárnu. Vždycky se snažím odpovídat, pomáhat těm lidem a podobně.

### **Takže nějaký morální zásady, kterých se držíš i ve skutečnosti...**

Tak, tak.

### **Dobře, to bychom tedy taky měli. Myslíš si, že by ve Valve mohli udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

Dobrá otázka, jakože dost těžká. Ono je spousta věcí, co by mohli udělat... ta toxicita není podle mě až takový problém, ta hra má spoustu jiných problémů, jako cheaty a tak, na tu toxicitu ti stačí prostě jen mutnout hráče a jet dál. Ono stejně, jsou to pub-rated hry, žádná pro scéna, takže tak. Toho jednoho toxického hráče si zmutuješ a jedeš, co by s tím mohli udělat. Teďka byl nějaký pokus, teďka asi před měsícem, kdy ti chat nedovolil psát sprostá slova. Tam byl taky problém, já psal česky a většinu slov mi to banovalo. Jsem psal „snazim se“ a ono to bralo jako „nazi“ a automaticky to blokovalo. Zkusili to, nevyšlo to, tak s tím asi vycouvali, nevím, co s tím dělali, jestli budou nějak pokračovat... podle mě to bylo úplně zbytečný. Lidi byli naopak víc toxický. Předtím ti napsal prostě klasicky „fuck you“ a teď, když viděl, že to nejde, tak to začal krásně rozepisovat na několik vět, protože mezitím museli dělat mezery a tak, a každý si z toho dělal srandu.

### **Jo, to rozumím. Už jsme teda probrali to, co udělali a selhalo to, ale udělali i něco, co podle tebe fungovalo? Že to fakt pomohlo?**

Tak celej průběh, když to beru od začátku, co hraju dotu... tak určitě jo, takoví ti úplně toxičtí hráči... jak máš to chování, těch 10 tisíc bodů, tak to získávání je fakt těžké, protože jeden ten lajk ti dá asi 40 bodů, kdežto

jeden dislajk ti dá asi -200. Leavování, to bere po tisícovkách. Když se dostaneš na 6 tisíc, tak jseš na dně. To už není ani dno, tam slušně vychovaný člověk nemá co dělat, tam si nezahraješ. A tam se nacházejí ti toxičtí hráči a nikdy se odtamtud nedostanou, je to pro ně takový vězení.

**(...) A myslíš, že je to teda změna k lepšímu, když to (behavior score) těm hráčům ukazují.**

Co já vím... někteří, někdo si to třeba neuvědomuje, někomu to je jedno, nijak to nehlídá, ale jinej člověk si třeba dává bacha, jako „nechci se dostat na těch 6 tisíc, radši si odpustit nějakou tu sprostárnu“ a tak, třeba se i chovají jinak.

**Pokračujme tedy dál, mám tady jeden příklad, co dávám každému, co si o něm myslí. Když pár updatů zpátky dali každému vlastního kurýra, tak snížili počet hádek, tudíž toxicity. Už žádný takový to „ty idiote, já jsem na midu, potřebuju kurýra víc“, co si o tom myslíš ty?**

Tak určitě, jak sis sám odpověděl, tím snížili tu toxicitu. Každý má svého, tak je klid. Ale zase záleží, jak se díváš na tu hru, když fakt jdeš s tím, že jdeš vyhrát, ne si jen tak pochillovat, a snažíš se, tak toho kurýra vždycky připravíš pro toho midáře. Vždycky to tak bylo, a tím, že dali každému vlastního, tak je teďka klid.

**Dobrá. Takže už jen poslední otázka, jestli tě napadá jakákoliv další souvislost s toxicitou, jestli je cokoliv, co přitahuje víc toxicity než ostatní. Herní módy, konkrétní hrdinové, role, skupiny hráčů, cokoliv?**

Tak z hrdinů mě v rankedech napadá třeba Techies. Jsem ho posledně měl já, týpek ho picknul, hrál jsem Gauntlet, šel jsem na carry... a ten Gauntlet je hrozně nevyrovnaný, protože bere od heraldů po immortalu a rozdává role a... náš carry byl immortal a šel proti off immortalovi, a jelikož on je support v páté pozici, tak řekl, že chce supportit, šel na čtyřku a já jsem musel jít na carry, se svým nižším rankem jsem šel proti silnějšímu týpkovi, a ten, co měl být čtyřka, se stal pětkou, picknul Techies, a v tu chvíli už jsem byl dost nervní. Prostě jsem si v hlavě říkal GG, a pro mě to je toxicita, tím to jakoby začíná. Já jsem si řekl, že tohle nevyhraje, a ono to pak ovlivnilo tu hru a jak jsme si s těmi spoluhráči povídali.

**Takže Techies vyvolali toxicitu v tobě, nebo-**

Ve mně, přímo ve mně. Hra ještě ani nezačala, byla pick fáze, vzal si Techies a já už byl, už jsem cítil... ta zloba ve mně... vzal pětkovýho Techies a já věděl, že to prohraje, neutáhneme to. Už jsem byl naštvanej, nervní, protože mi šlo o – měl jsem skóre 2:1 a když prohraju, tak ztratím vlastně tři dny hraní, a když vyhraju, tak dostanu tu odměnu. Šel jsem hrát s tím, že jsme prohráli. Byl jsem nasranej a to potom ovlivnilo moji lane-fázi a podobně. Potom jsme se samozřejmě začali kousat s těmi lidmi ve hře, protože linku jsem prohrál, samozřejmě, s tím jsem počítal, ale přidal k tomu ten začátek, hrál jsem kvůli tomu hůř, pak na mě spoluhráči začali štěkat, že jseš carry, nemáš itemy, já se začal bránit jakože kde je mám brát, oni samozřejmě že farmit, a jak farmit, že jo, to jim nevysvětlíš, protože je nezajímají tvé názory, že jo, a je hotovo.

**Jo, tomu taky rozumím. Občas nemá smysl vysvětlovat, jakkoliv se snažíš.**

(...) Kolikrát jsi potkal stejného člověka? Jako, zahrál sis s ním a potkals ho ještě... to se stává fakt zřídka. Ty ty lidi nepotkáváš, takže nemůžete být prostě sehaní. Jako lidi, co hrajou neustále spolu. Přitom ta hra je kompetitivní, pět proti pěti.

**Dobře. Ještě na cokoliv sis vzpomněl, jak jsem mluvil o těch souvislostech?**

Asi ani ne. Čeho jsem si všiml, jak jsem říkal, každý chce vyhrát. Lidi si řeknou „hmm, tahle chyba nám prohrála hru,“ i když ta hra ještě není prohraná. A začíná se to nabalovat a nabalovat a ti lidi jsou čím dál víc toxičtí.

**Tak jo, díky, to bude asi všechno. (pozn.: Během sdělování osobních údajů se ukázalo, že používá falešné účty, tzv. smurf.) Ten smurfing, co si o tom myslíš, když jsi to zmínil?**

Já třeba ty smurfy nezapínám, protože mám těžký hry, tak zapnu těch 1800 a zahrál si proti slabším hráčům a u toho sledoval film, já ty smurfy zapínám, abych se chytil na ranked hry s přáteli, co mají nízký ranky. Je tam to rozpětí 3 tisíc. Musím na smurfy, když si s nimi chci zahrát.

### **A jseš s tím v pohodě, nebo to bereš jako nucený zlo, aby sis mohl zahrát s kamarády?**

Jako... v pohodě. I když já potkám smurfa, tak mi to nevádí. Navíc ta dota má teďka systém, kterej hodnotí, jak hraješ, a když hraješ líp než ostatní, tak ti začíná dávat víc MMR, aby ses rychleji dostal na rank, kam patříš. Takže ten smurfing za chvíli spadne, když to bude takhle pokračovat.

### **(O týden později, ohledně nahlašování za výkon)**

Nevím, jak moc lidi takhle reportují. Jestli po CD (**nonstop, kdykoliv mohou**), tak je to špatné, protože každý máme špatné dny, kdy se nám nedaří, ale na druhou stranu, někteří si to vyloženě zaslouží, protože nehrají na svůj rank a vypadá to, že si ten acc pořídili nebo je to boost, což není nic obvyklého a tenhle report pomůže, aby se daný člověk dostal zpět, kam patří. (...) Takže si myslím, že tohle v Dotě celkem funguje. Za výkon report dostaneš zřídka, a to musíš být fakt špatnej.

### **"Fakt špatnej" - takže je někde nějaká pomyslná hranice mezi tím, kdy se někomu prostě nedaří nebo má blbej den, a tím, kdy už je to divný, podezřelý?**

To vidíš v průběhu hry 😊 (...) Příklad hráče, kterého jsem reportil naposledy: Support 5 pozice na 1st pick Lina - První item Phase boots, potom Daedalus a pak Satanic. Divine 5 Rank, to je 6k MMR. (...) Dotu taky hraješ, takže mi rozumíš a víš, že se tyhle věci blbě vysvětlují 😊 Prostě máme něco v sobě a vycítíme to.

Ezalor – 23 let, Slovensko, psaný dialog. 2100 hod, MMR 2400, BS 9000+.

**Takže... vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoliv zeptat.**

**Souhlasíš s podmínkami?**

Súhlasím a zverejnenie mena mi nerobí problém konieckoncov 😊 Súhlasím.

### **Dobře... obecná otázka na úvod – co myslíš, že je toxicita/toxické chování? (nebo, chceš-li to jinak, co tě napadne, když se řekne toxické chování? (dodáno po chvíli))**

Podľa mňa je toxicita opakom konštruktívnej kritiky. Je to "vrhanie" negativity na ostatných ľudí, pričom to nemá žiadny reálny účel/výsledok. Mne osobne toxicita vadí, pretože ma mrzí ako sa správajú údaje najinteligentnejšie tvory na Zemi.

### **A jak se takové vrhání negativity ve hře projevuje?**

Najčastejšie to je nadávkami. Spúšťač v daný okamih môže byť napríklad chyba iného hráča, alebo len čin, s ktorým daný "toxický hráč" nesúhlasí. No podľa mňa je ten hlavný spúšťač/dôvod niekde inde. Nadávky sú často sprevádzané ponížovaním "terča" a naopak, povyšovaním samého seba.

### **A ten hlavní důvod je podle tebe co?**

Dobrá otázka. Myslím si, že je to akási kombinácia viacerých faktorov. Najhlavnejšie sú podľa mňa 2. Prvý faktor je ten, že niektorí ľudia chcú tak veľmi vyhrať až zabúdajú na pôžitok z hry, zábavu, rekreáciu. Proste na to, k čomu je samotná hra určená. Povedzme si úprimne, 90 % hráčov nemusí vyhrávať. Väčšina z nás hrá pre vlastné potešenie a na našich výhrach nezávisí náš príjem, atď. A to ako veľmi chcú vyhrať ich dostáva do stavu, kedy sú nervózne pokiaľ sa niečo nepodarí. A často to v nich vyvolá záblesk hnevu, ktorý potom pustia von. A tento záblesk hnevu zapáli ich zlý pocit, ktorý už v sebe majú keď si sadajú k PC. Niečo ich

možno trápí, štve. Škola, kamarát, priateľka, práca, nevyšiel biznis.... Myslím si, že z tohto dôvodu sú ľudia toxický aj v komentároch a celkovo na internete. Podľa mňa, pokiaľ človek berie hru ako zábavu alebo sa v nej reálne snaží zlepšovať a je morálne v pohode, nie je toxický. V neposlednom rade tu je ego. Radšej zvalia vinu na niekoho iného ako by mali priznať vlastnú chybu. Samozrejme, každému občas "ujde" niečo neslušné, tiež nie som dokonalý, emócie taktiež patria k tomu. No malo by to zostať iba pri tom záblesku.

### **Dobrá a obsáhlá odpoveď, díky. Pověz, co se musí stát, abys někoho ve hře nahlásil?**

Keď stretnem hráča, ktorý je konzistentne celé kolo toxický, má u mňa automaticky report. Nevadí mi, pokiaľ niekto dostane výprask na linke alebo robí chyby. Pokiaľ je niekto ešte neskúsený hráč, chápem to, maximálne mu slušne odporučím nehrať ešte hodnotené zápasy. Nereportujem zlých hráčov daného kola, ale zlých ľudí v danom kole. A tá toxicita nemusí byť mierená na mňa. Ľudia by si mali hru užívať.

### **Takže abys ho nahlásil, tak musí být toxický nějak dlouhodoběji? Když udělá jednu, dvě nehezké věci, tak ho necháš? (Nereportujem zlých hráčov daného kola ale zlých ľudí v danom kole – tomuhle asi nerozumím, jak to myslíš?)**

Áno. Pokiaľ to zostane pri tom záblesku tak to ešte akceptujem. Ak niekto pokazí akciu a iný hráč mu k tomu napíše niečo "toxické" no už v tom nepokračuje, hra ide normálne ďalej, beriem to. Tiež niekedy zahreším za monitorom, niekto nezostane len pri tom a napíše to. A to, že reportujem zlých ľudí a nie zlých hráčov myslím tak, že nikdy nereportnem niekoho, kto nám prehrá hru neúmyselne. Pokiaľ niekto odchádza z linky so skóre 0/8 pretože opakuje chyby, napríklad. Nenapadne mi dať mu report alebo mu nadávať. Pokiaľ sa niekto chová toxicky, nesúvisí to s tým aký je hráč ale človek. Je možné, že inak je milujúci otec, preto som doplnil to "v danej hre." Predstav si, že tak isto ako sa ten dotyčný správa v hre, by sa správal aj niekde v reštaurácii. Pokiaľ mu niekto zo stola zhodí pohár a jeho úplne prvá reakcia bude "Ty debil" tak zrejme to na neho vrhne zlé svetlo, ale okay, pochopíš. No pokiaľ ten dotyčný bude celý večer nadávať na obsluhu a prípadne na ostatných zákazníkov, mal by odísť.

### **Pěkný, na tvé odpovědi se rozhodně vyplatí počkat. 😊 A je ještě nějaké chování, co ti vadí, ale obvykle ho nenahlašuješ?**

Ďakujem. 😊 Nenahlasujem nič jednorazové, ak to tak môžem nazvať. Pokiaľ niekto stratí nervy a rozbehne sa pod nepriateľskú vežu aby odovzdal kill, následne však hrá normálne, beriem to ako skrat a nechám to tak. Pokiaľ niekto však odovzdáva killy zcela úmyselné a často, tzv. "feed" je to u mňa na report. Pretože trollenie hry je podľa mňa taká "podsekcia" toxického chovania. Takže to ešte dopĺňam k mojej odpovedi na otázku, za čo niekoho nahlásim. Ak môžem niečo doplniť. Rozdiel medzi trollovaním hry a toxicitou je u mňa ten, že v oboch prípadoch tú hru kazíš ostatným hráčom, no pri trollení sa na tom bavíš, pri toxicite si nasratý aj ty.

### **Párkrát už jsem na to narazil, ale ty jsi první, kdo to takhle explicitně rozdělil, určitě se na to podívám. Pojďme dále... říkal jsi, že se zřídka taky zachováš toxicky – v jakých situacích?**

Keď niečo pokazím tak väčšinou zostanem pri "sorry mb" no občas aj u mňa zaúraduje ego a v rýchlosti si pošťažujem na to, ako je niečo nefér, ako je nejaká postava silná atď. Nie vždy slušne. No následne si uvedomím, prečo som to pohnojil a poučím sa. Taktiež ak je niekto toxický a urobí fakt nejakú hlúpu chybu, tak do neho "štuchnem" nie nejak vulgárne, skôr výsmešne. Je to možno trochu detinské ale v danú chvíľu sa neovládnam. Občas niekomu venujem viac správ a riešim s nim to, prečo je toxický kvôli hre a načo ju potom hrá. Možno aj to je z mojej strany druh akejsi toxicity. Nič z toho sa ale nestáva často. Čo sa týka trollův, tak tých vôbec neriešim, v tichosti ich reportnem. Podľa mňa treba s trollmi zaobchádzať ako s malými deťmi. Až keď dieťa prestaneš napomínať aby nehovorilo slovo "kretén" jeho to časom omrzí a prestane. Inak ti to bude so škodoradosťou "vrhať do tváre." Mám troch mladších bratov, u všetkých to fungovalo, a to isté aplikujem teda aj na trollův a jednoducho im nevenujem žiadnu pozornosť. Zmierim sa s prehratým kolom, reportnem ho a idem ďalej. A jo... ešte mi vadí ak niekto neohlasí, že jeho oponent z linky chýba. Vtedy na chvíľu vyletím. (missing middle - pozn.) Na to som alergický 😊

### **Myslíš, že by ve Valve mohli udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

Myslím si, že v tomto sa Valve posunulo vpred. Cítim, že reporty majú váhu, taktiež toxický hráči môžu dostať "mute" na chat. Vidím to aj pri iných herných firmách. Ja osobne si myslím, že by mali ísť ďalej týmto smerom a s pokojným svedomím ešte môžu sprísniť pravidlá slušného správania. Ja som za to, aby sa aj za chovanie dávala "low priority", po niekoľkých preukázaných reportoch aj dočasné bany. Nesúhlasím úplne so všetkým, čo sa teraz na internete deje. Niektoré nahlásenia a kauzy, ktoré sa riešia mi prídu zbytočne nafúknuté. Ľudia by sa jednoducho mali chovať ako rozumné tvory. To je vše. Na jednej strane je extrém to, keď ti niekto nadáva na rodinu, želá ti smrť na rakovinu a ponižuje ťa len kvôli tomu, že si prehrál súboj. Na druhej strane je extrém to, keď niekto chce zrušiť "voice-chat" v hrách, kvôli istej skupine pubertákov...

#### **A čím konkrétnym se Valve v tomhle ohledu posunulo vpřed? Jakými činy/opatřeními?**

Z dlhodobého hľadiska je to pre mňa práve "mutnutie" chatu a kvalitnejšie reporty. Taktiež boli prípady, kedy boli potrestaní pro hráči. Nie len v Dote. To si myslím, že je tiež správny krok. Či už v prípade Valve, pro hráči CS:GO a Doty by mali byť aj v tomto vzorom. Či za posledné obdobie niečo podnikli v tomto smere, to si nie som istý. Priznám sa, že momentálne do hĺbky Valve nesledujem v tomto smere.

#### **Tresty pro profesionální hráče? Ukazuje to, že pravidla platí pro všechny, a aby nešli fanouškům špatným příkladem, že?**

Áno aj to. Navyše si myslím, že hráči na svetovej úrovni sa v očiach publika stávajú aj tvárou hry samotnej. V určitý moment ich to prerastie a vďaka tomu sú vlastne pro hráči. Čiže správanie pro hráčov podľa mňa pomerne dosť ovplyvňuje aj komunitu. Samozrejme, tú časť komunity, ktorá sleduje pro zápasy a dianie na scéne e-sportu.

#### **tak, kromě formalit nám zbývá poslední otázka – všiml sis ještě čehokoliv dalšího, co s toxicitou souvisí? Je ve hře něco, cokoliv, co vypadá, že přitahuje víc toxicity než ostatní?**

Sorry, teraz úplne nerozumiem otázke.

#### **Je v té hře cokoliv, co ti připadá toxicitější než ostatní? Třeba nějaké herní módy, role, hrdinové, hráči... cokoliv?**

Kedysi by som si myslel, že v nehodnotených hrách budú hráči menej toxický ale opak je pravdou. Čo sa týka rolí, tak si to podľa mňa najviac odnášajú "Midlanery a carry hráči" Keďže na mide je to zvyčajne duel 1 na 1 a hráči v Dote málokedy odpustia niekomu to, že je horší ako oponent aj keď oni sami nie sú o nič lepší. Od carry hráčov sa očakáva, že od istého momentu prevezmú kormidlo a dotiahnú tím do úspešného konca. Ak sa tak nestane, toxický hráči sa nezamýšľajú nad dôvodmi a proste mu vynadajú. Taktiež sú zaužívané frázy na supportov. "Nemáme wardy" atď... Spomínané 2 role to však podľa mňa "schyťávajú" najviac. Ja osobne neznášam Techiesa a Phantom assassin. Keď si ich niekto vyberie mám k tomu poznámky, v mojom prípade však nie (úplne) toxické. Myslím si, že hrdinovia, ktorú nie sú úplne "Skill-based", nie sú mechanicky náročný, priťahujú na seba toxické poznámky. Ako dobrý príklad v Dote je Sniper. Čo sa týka pozície v súbojoch a kompozície tímu, je to jeden z najťažších hrdinov v hre. No pokiaľ sa niekomu za Snipera darí. Nepriatelia vidia len to, že stojí a strieľa. A tak nasratý zo zlyhania nadávajú práve na toho hrdinu a veškerú vinu pripisujú jeho "jednoduchosti". A to som napísal dosť diplomaticky.

#### **Jo, vlastně jsem ještě na jednu otázku zapomněl. Je to takový příklad, který dávám každému, aby mi řekli, co si o tom myslí. Když dali každému hráči svého vlastního kurýra, tak tím omezili počet hádek a tudíž důvodů k toxicitě - už žádné "ty idiote, já jsem mid, já ho potřebuju víc" - co myslíš?**

Neviem, či to bola prioritá ale určite to dosť pomohlo. Keď však tvoj kuriér zomrie, tak aj keď to nezasiahne priamo tvoj tím, niekto ti to dá "vyžrať". Nad týmto som sa nikdy nezamyslel, no máš pravdu. A každý je spokojnejší lebo môže "flexit" so skinom na kuriéra 😊

Ták jo, super, to už by mělo být všechno 😊

(o týden později, dotaz na nahlašování za špatné hraní)

Ak to teda je fakt za špatné hraní, vylúčime feeding, trolling, atď... Tak ten dotyčný ktorý reportoval by sa mal zamyslieť nad jeho začiatkami v Dote napríklad alebo si istš skúsiť CS:GO či inú hru v ktorej má nahratých málo hodín.. Určite by súhlasil s tým, že si zaslúži report za jeho špatné hraní. (irónia :) Neuznávam to a ani tomu nerozumiem.. Myslím si, že reportovanie za zlé hranie je z časti toxické chovanie... Pretože tam prevláda ego, frustrácia... Podobne ako pri toxickom chovaní... Myslím si, že väčšina týchto hráčov použila výhovorku "som tu ešte nový" keď niekto chcel reportnúť ich...

**Kael – 18 let, Česko, mluvený dialog. 5000 hod, MMR 2600, BS 10 000.**

**Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – neuchovám žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoliv zeptat.**

**Souhlasíš s podmínkami?**

Souhlasím.

**Dobrá. Začneme takovou obecnou otázkou, co myslíš, že je toxicita/toxické chování?**

Toxicita je vlastně... hráč, který v sobě třeba ne úplně dokáže udržet některý věci, prohrává nebo mu něco nevychází podle jeho plánu, tak je na ostatní tzv. toxic, tzn. nadává svým spoluhráčům, říká jim, co dělají špatně, co zkazili, že furt něco kazej... v podstatě je naštvanej a jedná pod vlivem toho. Může to být do voice-chatu, klasického chatu nebo třeba rozbíjí věci kolem sebe. Nadává na své spoluhráče, i sám občas na sebe, jsem zažil takové lidi, ale většinou na své spoluhráče. A proč jsou vlastně... každé jsme nějaké a většinou to jsou podle mě lidi, co jsou hodně kompetitivní, chtěj strašně moc vyhrávat. Nemaj rádi, když prohrávaj, tak jsou toxic, bývá to podle mě hodně u profesionálních hráčů, je to dost často vidět.

**Na to jsem se chtěl taky zeptat, na příčiny toxicity ostatních. Takže myslíš, že je to z toho, že nejsou schopni zadržet emoce, nechají jim průběh...**

Může to být takhle. Co mohu říct z vlastní zkušenosti, já jsem byl taky toxic. Už jsem s tím přestal, protože jsem dospělejší, ale byl jsem mladší, a třeba první dva roky, co jsem hrál dotu, jsem byl naprosto klidnej člověk. Jo, nic takového jsem neřešil, byl jsem přátelskej. Potom další tři roky, jsem byl neskutečně toxickej. Já už jsem si řekl, že chci dosáhnout něčeho víc, věnoval jsem tomu svůj čas, a pořád věnuju... chci se stát lepším, a případně – což mám doteďka, ten sen – se dostat na profesionální ligu, což je The International. A člověk, co si tohle řekne, chce vyhrávat, dostat se dál, být lepší a lepší, ale... já jsem člověk, co si neuvědomuje, že to chce nějaké čas, byl jsem strašně hrr, hnedka jsem chtěl být nejlepší hráč, hned vyhrát ten turnaj. Začal jsem být toxic, i na svý kamarády, byl jsem toxic prostě furt, protože jsem chtěl furt vyhrávat, a když jsem prohrával, tak jsem byl naštvanej, řval jsem na ně, ničil jsem věci kolem sebe... a to byl důvod sám sobě říct, že by to mělo nějak přestat a ustoupit. (...)

**... ještě k té tvé toxicitě, jak jsi říkal, že jsi chtěl furt vyhrávat, a kvůli tomu jsi byl naštvanej, tak co to u tebe spouštělo? To, že jsi ty prohrával, nebo tým ti to kazil, kde byl problém?**

Tam je spíš problém, jak se ta hra vyvine. Když jsem prohrál vlastní linku, tak jsem na sebe byl naštvanej, úplně nehorázně. Tam je strašně moc faktorů, co bych mohl říct... záleží třeba, jestli jsem prohrál kvůli sobě, kvůli hráči, co mi šel pomoci zabít toho nepřítele, nebo jsem něco špatně načasoval, nějaký combo, nebo jsem špatně last-hitnul a on má teď větší farmu... ale když to řeknu, tak 50 % vlastní chyby, 50 % tým.

**Takže teda obecně prohra, nesplnily se tvé plány a je jedno, jestli za to můžeš ty, spoluhráči, soupeři... dobře. Říkal jsi tedy, že v tom ranked módu je toxicita vyšší? Říkám to dobře?**

Stoprocentně je tam vyšší.

**Proč myslíš? Jakože tam jde prostě o víc?**

Jo, jde tam o víc. Ono zase záleží, jestli je to normálně hodnocenej zápas, tak tam jestli dostaneš nebo ztratíš 20 MMR... tobě to je jedno. Ale když máš těch 10 her, co musíš odehrát, jaké bys byl rank, tak tam je

ta toxicita třeba vyšší. Zase záleží na mnoha faktorech, ale rozhodně je ten člověk míň nervózní u tý normální hry, protože u těch deseti rozhoduješ o tom, zda se vrátíš tam, kde jsi byl, zda se posuneš dál nebo se vrátíš dokonce tam, kde jsi nebyl. Podle mě je to problém u těch her, kde si musíš znova pasovat ten rank.

#### **Dobrá, pojďme dál. Nahlašuješ občas lidi, používáš ten report?**

Sem tam jo, záleží, jak je to člověk. Jelikož jsem ten člověk, co byl toxic, tak poznám, když je člověk toxic a kdy to nemá cenu nahlašovat, protože je ten člověk kompetitivní. Rozdíl je v tom, když to chtěl vyhrát, ale tu hru kazí, než aby to nějak zachránil.

#### **Takže když tu hru kazí, tak ho nahlásíš, a když se ještě snaží, tak ho necháš?**

Nechám. Záleží podle jeho chování. Protože jak říkám, toxic je z nás každý, jen to jinak vypadá. Je rozdíl, když jseš toxic, ale ještě se snažíš to nějak vyhrát. Ne že děláš naschvály, jako že to kazíš vlastnímu týmu, nebo ještě chodíš pod věž a necháváš se zabít. Nebo naschvál píšeš, kde se tvůj tým nachází... to je takový to, kdy si myslím, že je to spíš opice než člověk a neměl by to hrát.

#### **Dobře, a když se teda ještě snaží, ale je toxickej, třeba nadává, flamuje, řešíš to nějak?**

Neřeším. Protože... jak říkám, každý z nás je toxic, jen to vypadá jinak, tak ho nenahlásím. Jo, bere to jinak, je jinačí, jinak se vyjadřuje, tak ho nechám. Ale pokud to dělá naschvál, tak tam ten report letí. (...) Ale jinak ho nemá smysl reportovat, obzvláště, když to vede Steam, kterež ty reporty nijak extra neřeší.

#### **Je teda nějaký chování, který tě štve, ale obvykle ho nenahlašuješ? Možná už jsme o tom mluvili, nebo cokoliv jinýho?**

Toxicita. Hlavně toxicita toho hráče. To už neřeším, protože každý jsme nějaký...

#### **Takže prostě toxicita mimo feedingu a podobně, ti, co niče hru.**

Přesně tak.

#### **Jo, a proč jsi říkal, že jsi přestal s tou vlastní toxicitou?**

Já jsem přestal, jelikož... existuje jeden člověk, co mě k tomu docela inspiroval, udělal k tomu video na Youtube. Člověk jakoby může být toxic, ale máš tým pěti lidí a nevíš, jak je ten tým. Jak to vezme psychicky, když mu někdo nadává nebo mu říká něco takovýho. A dost často, to bývá u profesionální scény... ne že bych to věděl nějak přesně, ale říká se, že když je člověk toxic, je naštvanej, tak jeho výkon klesá, protože je naštvanej a nesoustředí se stoprocentně na tu hru, což taky mluvím ze zkušenosti. Tak jak vysvětloval ten člověk ve videu, tak zůstat v klidu a vysvětlit tomu člověku jeho chybu (...) je lepší.

#### **Takže ty sám ses uklidnil, ale když to dělají tví spoluhráči, tak to neřešíš?**

Neřeším. Víím, jak se cejtí a já ho v tom respektuju.

#### **Ale nemáš pocit, že to uškodí jinému spoluhráči? Když jeden brutálně seřve druhýho, tak jestli se ten druhý z toho necítí blbě a nedělá víc chyb...?**

Tam záleží, zda odepíše nebo ne. Takhle to nemůžu poznat, protože hraješ s pěti náhodnýma hráčema, kteří jsou nějaký. A vyložení je to vidět podle jeho odpovědi, co udělá, co mu napíše nebo řekne. Ale většinou už jsou lidi zkušený z tohohle a napíšou prostě muted. Ztišeš si ho, ale hrajou jakoby dál. To je takový řešení, co dělá většina hráčů, ale většinou... už jsem to zažil, zažil jsem lidi, co to dělali hůř, ale bohužel za tu dobu, což už je těch sedm let, co to hraju, už to moc není vidět. Protože ti lidi už se většinou dál snažej, protože to chtěj vyhrát. Spousta lidí taky dělá to, že „okay, tys na mě řval, tak já ti ukážu, co dokážu“. S tím hrdinou a s tím talentem.

#### **Vydáme se dál, myslíš, že by ve Valve mohli udělat něco, co by s toxicitou pomohlo?**



Nemůžu, nejde to. Jediné, co by mohli, tak nějak zlepšit ten svůj tým toxicity a nějakou rychlejší zpětnou vazbu, ale myslím, že už se to kdysi řešilo na Redditu – proč by to dělali. Z té hry jim choděj peníze, každý rok vydělávaj tunu peněz jenom na nejlepším celosvětovém zápase, kde je každý rok víc peněz, překonávají se rekordy, takže oni to řešit nemusej...

#### **Zpětnou vazbu komu, na co?**

Když reportneš hráče za nějaký průser, toxicitu... když to porovnáš s LOL, jsem ho chvíli hrál, tak jsem tam nahlásil hráče a většinou do druhýho dne už jsem měl od Riotu feedback, že jo, choval se špatně a dostal třeba ban na dva dny. V dotě jsem někoho nahlásil a čekal jsem třeba dva týdny, než jsem dostal feedback, od toho Valve, a většinou mi ani nedošel.

**Tady, když někoho nahlásím, tak se objeví feedback tak v 1/10 případech, takže ti rozumím. ... aby měl člověk pocit, že ten report něco udělá, že to není jenom nějaké nahlášení, co se někde ztratí.**

Jakoby jo, ale tam jde hlavně o to potrestání toho hráče. Potrestání těchto hráčů je takové, že můžou hrát dál, ale mají omezenou hru, kde mají jen tři hrdiny na výběr. (...) Takže dostanou takové potrestání, které je jakoby nic. To je taky problém, potrestat hráče, aby si uvědomil vlastní chyby.

#### **A související otázka, myslíš, že už něco udělali, co situaci pomohlo?**

Snaží se o to. Postupují, ale furt to není v takový ty části, kdy by se to vyrovnalo tomu LOLku. Za těch sedm let je tam vidět fakt zlepšení. Snažej se něco udělat, řešej to, ale jde to pomalu. A bojím se, že do té doby, než vymyslejí nějakou kvalitní feedback, tak ta hra zemře.

**To je taky možný. Já bych ti ještě dal příklad, co říkám i ostatním – kurýři. Když dali každému kurýra, tak snížili počet hádek. Už se nikdo nehádá, že „já jsem na midu, já toho kurýra potřebuju víc“, tak co si o tom myslíš.**

Je to skvělý řešení, vyřešili tím tak 90 % reportů, protože jsem fakt prohrál spoustu her proto, že se dva lidi nedohodli, kdo si dřív pošle kurýra, takže myslím, že to skvěle vyřešili. Ale zase si myslím, že se tím snižuje ten týmovej play. Má to být týmová hra. Pět proti pěti, ne jeden proti pěti. Má to svůj plus, ale zároveň i mínus.

**Rozumím, nejsi první s takovým názorem. Dobře, takže finišujeme, tak ještě bych měl jednu otázku, jestli sis ještě všiml jakýkoliv další souvislosti, něco, co přitahuje toxicitu víc než ostatní. Třeba konkrétní hrdinové, role, módy, typy hráčů, cokoliv tě napadne.**

Tak jakoby... záleží spíš ego toho hráče samotnýho. Co jsem měl já taky, tak jsem si ty tři roky většinou pickovat Invokera a fakt jsem s ním byl neskutečně toxic. (...) Většinou ta toxicita začíná už u toho, kdy jde někoho zabít a nezabije ho, zbyde mu třeba jen 50 životů, tak mu napíšeš otazník. Jakože o co se snažil, co si myslel, většinou znamená ten otazník. Tak to už je náznak toho ega hráče. Jak jsem říkal, ten člověk se naštvá (**pozn.: ten, komu je tak vysmíváno**), a už jde jeho výkon dolů, začne dělat blbosti a už to začíná. Což je taky důvod, proč to dělají. Jak se říká, free ranked.

**Jo, takže nějaká mentální válka, psychické napadání soupeřů, abys je rozhodil. A to vnímáš taky jako toxicitu?**

Jo, ale záleží, jak to ten člověk vezme. Ale já už bych to vzal jako toxicitu.

**Dobře. Ještě teda poslední otázka, zda by ses podělil o nějakou konkrétní zkušenost s toxicitou? Může být tvoje nebo jiného, co si pamatuješ, co tě naštvalo.**

Já mám spoustu zkušeností s vlastníma chybama, třeba jsem za Invokera udělal špatné kombo, špatně jsem se naportil, a už to vedlo dál a třeba jsem kvůli tomu prohrál celou hru. Protože já hraju hodně ty, co to mají vyhrávat, tak když tu chybu udělám já, tak to má fatální následky. Co si pamatuju dodnes, hru, jsem hrál Invokera s kamarádem, se kterým už pár let nehraju, blížil se ten finální boj, co rozhodoval o všem, a tenkrát to byl Battle cup, víkendovej turnaj, kde lidi vyhraju trofej, a je to jenom „jo, jsem dobrej, vyhrál jsem

něco“. Udělal jsem špatný kombo a prohráli jsme. Udělal jsem z jedné klávesnice dvě, zeď jsem málem rozbil, a málem mi odešel i monitor, protože mě to fakt naštvalo. Kdyby to udělal někdo z mých spoluhráčů, tak jsem jen toxic, ale byla to má vlastní chyba a štvalo mě to, že po pěti letech nejsem schopen zmáčknout čtyři tlačítka naráz, tak to skončilo takhle.

#### **A vztek sis vylil mimo hru, ne ve hře.**

Mimo hru. Protože to byl tenkrát můj tým, a nechtěl jsem nějak snižovat jeho psychiku. Tak jsem se vypnul a udělal kolem sebe bordel.

#### **Tak jo, díky, že ses o tu zkušenost podělil.**

Lina – 24 let, Bulharsko, psaný dialog. 8800 hod, MMR 4500, BS téměř 10 000.

**Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – to znamená žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoliv zeptat.**

**Souhlasíš s podmínkami?**

Ano

#### **Skvělé. Zahájíme obecnou otázkou – co myslíš, že je toxicita?**

Být agresivní, nebýt schopen normálně vysvětlovat a komunikovat, to je důvod pro agresivní verbální chování.

#### **Jen verbální?**

A fyzické, samozřejmě, ale v dotě je to spíš verbální agrese.

#### **A co toxické hraní?**

Když jsem začala hrát, bylo to pro mě fakt těžké, když jsem měla toxické spoluhráče. Někteří byli v tom, co říkali, tak agresivní a hrubí, že mě to občas i rozbrečelo. Ale časem jsem se naučila, že když je někdo toxický, prostě ho umlčím a soustředím se na hru a na to, co mohu udělat.

#### **Takže začátek byl kvůli těmto hráčům fakt těžký, ale překonala jsi to?**

Ano, myslím. Teď se prostě vyhýbám komunikaci s nimi, s takovými používám jenom chatové kolo. Někdy, když vidím, že jsou agresivní na jiného hráče, zkouším uklidnit situaci, ale to moc často nefunguje. Pořád jsou agresivní.

#### **Dobře, ale abych se vrátil k první otázce – soustředíš se na chat. Považuješ některé styly hraní také za toxické? Zneužívání mety, feeding, zneužívání schopností?**

Ano, jsou. Ale s takovými hráči tak často nehraji. Někdy s feedery (mid or feed situace nebo tak). V takových případech se snažím zdvořile vysvětlit, že to stále můžeme dát, nehledě na to, že někdo feeduje, nebo uklidňuju feedera, někdy to funguje. Někdy i vyhrájeme hru, i když máme v týmu feedera.

#### **Ok. Vidím, žeš odpověděla i na jednu z mých pozdějších otázek. Řekla jsi, že se někdy zastaneš svého spoluhráče, když ho tyranizují, ale ne vždy to pomůže. Děláš v těchto situacích i něco jiného, co pomáhá víc?**

Když vidím, že komunikace s tím člověkem nepomáhá změnit jeho chování, soustředím se na spoluhráče, řeknu jim, aby ho umlčeli a soustředili se na hru. Zkouším je také uklidnit, protože když máte někoho, kdo feeduje nebo je toxický, všichni ostatní začnou být taky toxičtí a přestanou hrát. Jen chatují nebo mluví do mikrofonu, a všechno tohle dodává toxickému hráči energii, aby byl ještě toxičtější a dělal ještě větší kraviny, jako feedování s kurýry, kupování a prodávání wardů atd.

### **Díky za komplexní odpověď. Pojďme dál, nahlašuješ také někdy?**

Velmi často, nejvíce reportů dávám za zneužívání komunikace, a musím říct, že pět nahlášení je vážně málo pro udělení doty lepším místem, kde není toxická komunita. Zapomněla jsem dodat, že když nemám žádné reporty, nahlašuju účet na Steamu, ale zdá se, že to nefunguje a Valve si ty reporty ani nepřečte. Protože nevidím žádnou akci vůči tomu hráči.

### **A co se musí stát, abys někoho nahlásila? Vidím zneužití komunikace, ještě něco jiného nebo trochu specifitějšího?**

Aby začali obtěžovat, a myslím opravdu, hluboce obtěžovat. Byli tam hráči, kteří přáli jiným, nebo mně, nebo mé rodině, aby zemřeli, aby dostali rakovinu nebo tak. Nikdo neví, v jaké jsi situaci a čím sis prošel, a když směřuješ svoji agresi i na rodinu a na osobu, ne na způsob, jakým někdo hraje, beze snahy vysvětlit mu normálně, co neudělal správně a co by měl udělat, zkusit ho učít, pomoci, když vidíš, že nedělá něco, co by pomohlo vyhrát hru... je velká šance, že způsobíš vážnou duševní poruchu už jen svými slovy. V mém případě – můj děda zemřel na rakovinu a tohle vážně vyvolává špatné vzpomínky... a to, čím jsem si prošla, a nejen já, celá rodina, zatímco jsme ho sledovali umírat bez moci udělat cokoliv alespoň na ulehčení jeho bolesti... Víš, že je špatná a dobrá, zdravá agrese, že? Tuhle dobrou agresi můžeš použít, zatímco jsi asertivní.

### **To je hluboké... nevidím důvod s tebou nesouhlasit. Děkuji za upřímnost a promiň, pokud ti to způsobilo bolest. Můžeš mi dát příklad té zdravé agrese?**

Víš, že děti zažívají ve třetím roce věku krizi. Tou krizí je přesně potřeba rodičů naučit své dítě zdravou agresi. To znamená postavit se za svá práva, vlastní pozici, vizi, ale způsobem, kterým neublížíš ostatním a budeš respektovat jejich práva a pozice. Je to možné i v dotě, se schopnou komunikací, když jsi schopen vysvětlovat a podpořit hráče, i když dělá chyby. Nenapadat ho, ale pomoci mu poučit se z chyby tím, že mu vysvětlíš, co udělal nesprávně, řekneš mu, které věci je dobré sestavit a k čemu jsou užitečné atd. Je to vše o komunikaci, ale o té dobré.

### **Rozumím, díky. Možná jsme o tom už mluvili, ale je nějaké chování, které nemá ráda, ale obvykle ho nenahlašuješ?**

Hmm, ne spameři, ale jak bylo to druhé slovo... když má někdo vysoký rank a hraje na jiném účtu s nižším, zvyšuje si MMR a spamuje hrdiny jako Meepo nebo Morphling a vyhraje to sám kolem 20-25 minut... (pozn.: myslela Smurf)

### **Chováš se také někdy toxicky?**

V takových situacích nejde nic kromě zkontrolování profilu, a zkusit je nějak porazit vlastními hrdiny nebo tak... Bylo období, že když se někdo choval toxicky, tak jsem se začala chovat toxicky taky, ale rychle jsem poznala, že to ničemu nepomáhá, jen to prohlubuje konflikt. Někdy nadávám, ale jen v hlavě. :D Jako, omg to je idiot, proč mám v týmu vždycky takovéhle lidi, on snad nemá mozek a tak.

### **Mělas někdy potřebu se chovat toxicky, krom toho, když je toxický někdo jiný? Kdy?**

Opravdu nevidím smysl v toxickém chování pod jakýmikoliv okolnostmi. Jo, někdy se naštvu, že hraju s lidmi, co nemají ponětí, co se ve hře děje, nebo si zvolí postavu, za kterou neumí hrát. Ale koneckonců je to jen hra, a hry jsou pro zábavu. Když se ti hra dostane na nervy a způsobí ti napětí, je to špatné znamení.

### **Pověz, může Valve udělat něco, co by pomohlo v boji s toxicitou?**

Mohou ZAČÍT číst ta hlášení, co jim přicházejí. Jak jsem se zmínila, mnohokrát, když mi dojdou reporty, začnu nahlašovat Steam účty, a píšu docela dlouhá vysvětlení, která si určitě nikdo nepřečte, nejen proto, že proti nim nikdo nic neudělá, ale někdy mě potom s těmi samými nechají hrát znova. Vedle toho by bylo dobré zvýšit počet normálních reportů, a aby tihle lidé dostávali varování, nejen ban, ale i zavření účtu po jistém počtu nahlášení. Systém by měl fungovat podobně, ale upřímně nevidím výsledky. Mnoho lidí říká, že je to riskantní, protože ti můžou zavřít účet, protože máš nahlášení za nic skutečného, aniž by ses choval

toxicky, ale jsem si jistá, že je způsob, jak zjistit, zda se někdo choval toxicky, nebo ne. A taky by mohli možnost z DotA + „vyhýbat se tomuto hráči v budoucnu“ udělat volnou, ne abys jim musel zaplatit peníze, abys ji mohl využít. To je fakt na hovno, dota tu možnost potřebuje bezplatnou.

**Souhlasím, ani jsem nevěděl, že je ta možnost za paypallem. Udělali ve Valve něco, co už skutečně pomohlo?**

Banování účtů na dlouhou dobu, měla jsem hráče v seznamu přátel, který měl asi tak jeden rok ban, ale hádej co, hned poté si založil nový účet, který byl hned taky zabanovanej. :D Je to vážně toxický hráč, ale znám ho v reálném životě, z nějakého důvodu je to kamarád mého přítele, a nevím proč, hraje dotu jen pro trolling. Takže... bany asi moc nepomáhají.

**Takže... doporučuješ bany, ale pak říkáš, že nepomáhají?**

Já je nedoporučuji, ale tohle jsou způsoby, které Valve podniká, aby boji s toxickou situací pomohli, a možná by pomohlo, kdyby byl způsob, jak zabránit těmto lidem zakládat nové účty hned po zabanování jejich hlavního.

**A co myslíš o kurýrech? Myslím, že když dali každému vlastního kurýra, snížili množství hádek a tudíž toxicity.**

Vlastně jo, to mě nenapadlo. Ale je dobře, že to zmínil, skutečně to do jisté míry omezilo toxicitu, protože se hráči pravidelně hádali, že se k nim nedostaly jejich věci, a to některé z nich přimělo feedovat nebo tak.

**Dobře... všimla sis ještě něčeho jiného spojeného s toxicitou? Něco, co zdánlivě přitahuje víc toxicity, jako specifičtí hrdinové, herní módy, role, skupiny hráčů?**

Hrála jsem jen hodnocené hry, a musím uznat, přestala jsem a začala s normálními hrami, protože když přišel Battle pass, všichni dělali na ranked své jeskyně. Vybírali si hrdiny, které neuměli hrát, jako Invokera, Meepo, Morphlinga, Chena, Visage, hrdiny s vysokou komplexitou, to automaticky vyvolá v ostatních v týmu toxicitu. Ale od té doby, co hraju normální, musím říct, že je tam taky spousta lidí, co nahlašuje ne pro komunikaci, ale že neumí hrát za svého hrdinu. Což je hloupé, protože kde jinde si je můžeš procvičit, když ne v normálních hrách? Proto vznikly hodnocené hry. Nebo by ses měl učit jen proti botům, dokud to neumíš? Hloupost. Nevím o ničem specifickém, co přitahuje toxicitu, ale mohu říct, že je většina lidí toxických od přírody. (...) Mohu ještě něco dodat?

**Záleží na tobě. Ale možná... řekla jsi, že je většina toxická od přírody? Jako, že je toxicita nějaká obecná lidská vlastnost?**

Souvisí to s předchozí otázkou. Nedávno se jeden kluk, co byl extrémně toxický, změnil po jedné situaci v dotě. Chci to zmínit. Jak jsem řekla, byl toxický a neplýtvat slovy. Dokud jednoho dne nebyl v partě se dvěma lidmi, přičemž jeden z nich byl kluk, co hrál docela špatně, ale bylo v tom něco, co ho přimělo přestat se chovat toxicky. Vysvětlil mi, že ten druhý kluk byl kamarád kamaráda, proto ve hře nic neřekl. Po konci hry o něčem mluvili, a ten kluk náhodou zmínil, že měl nedávno nehodu, co ho paralyzovala od pasu dolů, a jediný smysl, který momentálně vidí, je hraní doty, takže má dobrý pocit alespoň z něčeho, co si může užít. Ten toxický kluk po té situaci řekl... „Takže lidi, už žádná další toxicita, tohle byla lekce, kterou jsem potřeboval. Jsem fakt rád, že jsem nic ve hře tomu klukovi neřekl, protože když jsem s ním mluvil později, řekl mi, v jaké je depresi, a že mu pomáhá jen dota. Nemohu si představit, co bych způsobil, kdybych proti němu nasadil své normální toxické chování.“

Nevím, zda je to skutečně vlastnost, ale je více než jasné, že mnoho lidí nemá komunikační schopnosti, a odsud pramení tahle toxicita. Když se někdo neumí vyjádřit a neví jak, začne být agresivní, což vede nevyhnutelně k toxicitě.

**Díky, že ses o to podělila. To opravdu řekl? Opuštěj, ale zni to moc dobře, aby to byla pravda.**

Ano, řekl to. Víím, že to zní nereálně, ale jsme flexibilní a můžeme se změnit. Někdy potřebujeme něco, co nás tvrdě zasáhne, ale můžeme se změnit, věřím tomu. A tenhle kluk to ukázal. Samozřejmě je spousta jiných příkladů, ale tohle je k tématice toxicity v dotě, a chtěla jsem se o to podělit.

**Dobrá tedy. To je zatím všechno, díky za spolupráci.**

Kocour – 26 let, Srbsko, psaný dialog. 4200 hod, MMR 3000, BS 10 000.

**Vše, co zde napíšeš/řekneš bude zaznamenáno a uchováno pro účely práce, ale anonymizováno – to znamená žádné spojení ke tvému jménu. Dále, veškerá tvá pomoc je dobrovolná a můžeš ji kdykoliv přerušit, nebo ukončit. Můžeš se rozhodnout neodpovídat nebo se i sám/sama na cokoliv zeptat.**

**Souhlasíš s podmínkami?**

Jo.

**Skvělé. Zahájíme obecnou otázkou – co myslíš, že je toxicita?**

No, pro mě je to cokoliv, co způsobí ostatním nepříjemné pocity nebo je to přiměje chtít, aby tam nebyli. Drobné škádlení tu a tam je OK, dokud je všechno v dobrém duchu nebo v duchu zábavy. Jakmile je ten úmysl změněn do něčeho škodolibého, indikuje to toxické chování, protože už tam nejsi, aby ses bavil, ale abys přiměl ostatní cítit se špatně.

**Můžeš mi dát nějaký příklad, co způsobuje ostatním nepříjemné pocity?**

Vezměme si jako příklad včerejší hru. Byli jsme rozděleni, Enigma přicházela, aby seslal Černou díru, a začali říkat věci jako „kde je čd?“ a podobně. (pozn.: „where bh“ – black hole) Kdyby se to stávalo neustále, nejen jednou, nejspíš by ho to přimělo už tu hru nechtít hrát. Taký dobrý příklad, když někdo používá all-chat a neustále upozorňuje na toho samého člena z jejich týmu. Příklad ze skutečného života by byl, kdyby sis někoho vybral a směřoval všechny vtipy na něj.

**Takže mentální napadání soupeřů je taky toxické?**

Svým způsobem. Jako, ve válce a lásce je všechno povoleno, ale to tu toxicitu nijak nesnižuje. Snažím se přijít na způsob, jak to vyjádřit líp, dej mi minutu. :D

**Pěkně řečeno, chápu. Pokračujme... nahlašuješ lidi?**

Ano. Ale pouze pokud zneužívají skripty. Nebo obecně používají all-chat a všechny otravují. Ale upřímně to moc nedělám. Obvykle prostě člověka umlčím, když mi jdou na nervy nebo jsou toxičtí. A když vidím, že mi spoluhráči reagují na jejich zprávy, které nevidím, a obecně se s ním dostávají do konfliktu, tak toho umlčeného nahlásím. A častokrát taky prostě nahlásit zapomenou. Po takových hrách si dávám od doty pauzu, a prostě na pár hodin tu hru zavřu.

**Takže když ti někdo způsobí blbou náladu, přestaneš chvíli hrát, aby ses uklidnil?**

Nejde o to, že mi způsobí špatnou náladu nebo abych se uklidnil, jen se tomu člověku chci v příští hře vyhnout, abych tu blbou zkušenost neopakoval. Pauza mi to jistě umožní, protože narazit na toho samého po pár hodinách je, no, nemožné. Zjistil jsem, že by patnáctiminutová udělala to samé, ale hraju tu hru už dost dlouho, abych věděl, že u mě k patnáctiminutové pauze nedojde. Je to buďto zpátky do fronty, nebo pauza několik hodin.

**Chápu, díky. Myslím, že už jsme to nakousli, ale je nějaké chování, které nemá rád nebo nenávidíš, ale obvykle ho nereportuješ?**

Ano. Když někdo obtěžuje někoho pro špatné hraní. Každý může mít blbou hru. V takových případech se snažím s tím člověkem domluvit, a když to nefunguje, tak je prostě umlčím a doporučím obtěžovanému hráči, aby to udělal taky. Protože takové chování, i když je toxické, nepochází ze škodolibých úmyslů, ale spíš z přání, aby ten hráč hrál líp, a z neschopnosti řádně poradit nebo předat vědomosti, které má.

### **A myslíš, že jsou tvé metody efektivní? Umlčení, rady, nahlašování...?**

Ne nutně. Umlčením nebo nahlášením necháš všechno na algoritmech Valve, které mají své výhody i nevýhody, jako každý algoritmus. Dávání rad je často kontraproduktivní, protože ze sebe můžeš udělat cíl, takže je lepší sklonit hlavu a zůstat potichu.

### **S tím mohu souhlasit. Pověz, chováš se taky někdy toxicky?**

V minulosti jsem se choval. Ale jednou jsem si ve vzteku rozbil myš a uvědomil jsem si, že to není dobrá cesta dál, takže jsem zapracoval na tom, abych se uklidnil, a hrál tu hru jako to, čím je – hra. Hlavně to má co dělat s grindováním MMR, protože jakmile jsem se přestal starat, můj rank začal upadat. Protože už jsem tou hrou nežil.

### **Takže když ses přestal tak starat o svůj rank a hrál spíše relaxačně, uklidnil ses, říkám to dobře?**

Ano.

### **A díky za upřímnost. Můžeš teda říct, že hodnocené hry vyvolávají více toxicity než nehodnocené?**

S nejvyšší jistotou. Od vydání hodnoceného MMR, nehodnocený mód bylo vždycky považován za příležitostný, takže během doby začali hráči brát MMR více a více vážně. Teď, když je někdo v sérii proher a vidí, že mu padá MMR, šance, že bude toxický, se podle mě zvyšuje. Nevím, zda jsi někdy měl sérii proher delší než deset her, ale člověk se z toho cítí mizerně.

### **Je co ztratit, že?**

Jo. Najednou už to není jen hra. A tak zkoušíš všechno, co umíš, abys to vylepšil, a po cestě podvědomě zkusíš i toxicitu. Může to být tím, že na ně řveš, nebo je jen mikromanažeruješ. Mikromanagement přidávám k toxickému chování, protože spousta lidí přijde z práce a chce se jen uvolnit, mikromanagement to nedovolí.

### **Jen pro ujasnění, ten mikromanagement znamená říkat ostatním, co mají dělat?**

Jo, každým krokem. Jako bys hrál pět hrdinů, ale měl kontrolu jen nad jedním. V ten moment hraješ šéfa.

### **Umíš si představit ještě nějaké důvody, proč se ostatní chovají toxicky?**

Někteří jsou trollové. Někteří mají dokonce problémy v reálném životě, a anonymní prostředí doty jim umožní si ten stres někde ventilovat. Ale většinou si lidé, myslím, prostě užívají, že jsou toxičtí.

### **Můžeš stručně popsat motivaci trollů, dle tvého názoru?**

Není to tak, že by byli na hru nebo hráče naštvaní, je to jejich pohled na zábavu. Škodit ostatním, způsobit jim špatné pocity. V reálném světě to taky není vzácností, ale jak jsem řekl, anonymita doty jakožto online hry, kde má každý vlastní přezdívku, jim umožňuje snáze vystoupit z řady a říct něco, co by osobně neřekli.

### **Díky, už jsi odpověděl i na otázky, na které jsem se chystal teprve zeptat. Pověz, může Valve udělat něco, co by v boji s toxicitou pomohlo?**

Uf, těžká otázka. Možná dát lepší algoritmy, které poznají sabotéry, a lepší systém zpráv o výkonu (conduct summary).

### **Jak bys vylepšil ten systém?**

Jelikož mnoho lidí není toxických, a řekněme, že mají skóre chování 10 tisíc, ale taky je mnoho toxických lidí, a oddělit jedny od druhých způsobí, že budou všichni déle čekat na hru, což nikdo nechce, jak Valve dokázali, když si před rokem hráli s MMR systémem. To je má pointa, nemyslím si, že by šlo udělat něco, co by to vylepšilo. Není to v perfektním stavu jako takovém, ale je to v perfektním stavu vzhledem ke stavu komunity. Aby se vylepšil systém zpráv výkonu, musí se vylepšit komunita. A k tomu... no, není to jurisdikce

Valve, ale mohli by zavést nějaká komunitní pravidla (guidelines), jako vidíme na Redditu. Teď je otázka, jak ta pravidla vynutit, ale staré DotA 1 ligy měli přidělené adminy, kteří kvůli takovému chování pozorovali hru.

**A myslíš, že už Valve udělali něco, co pomohlo?**

Udělal, neustále něco dělají. Poznáš to podle dramát, co mají profesionální hráči. Ale pokud nejsi aktivní člen komunity, a tím nemyslím jen dota 2 subreddit, tak si takových věcí nevšímneš.

**(...) Co si myslíš o mém příkladu – když dali každému kurýra, tak snížili počet hádek, tudíž toxicity – co myslíš?**

(...) Tvůj příklad je perfektní. Protože to, že má každý vlastního kurýra, nesnížilo rozdíl ve schopnostech ve hře, ale snížilo to počet lidí, co sabotovali hru tak, že posílali kurýra opakovaně na smrt.

**Teď ještě poslední otázka – všiml sis ještě něčeho jiného, souvisejícího s toxicitou? Něco, co se zdá, že přitahuje víc toxicity než ostatní? Herní módy, hrdinové, role, skupiny hráčů...**

No, MMR je jedna věc, a lidi, co mají zakoupené/urychlené (boosted) účty. Tihle lidé bývají toxičtí, a hodně, protože v jejich očích to nejsou oni, kdo jsou vinni, ale ostatní. To je možná největší důvod, proč je někdo toxický. Nebýt schopen se podívat sám sobě do očí a přijmout své chyby.

**Kupování/urychlování účtů je v podstatě podvádění, ne?**

No, to je diskutabilní. Žádná pravidla porušena nebyla, neničíš hru, nezneužíváš bugy, ale způsobuješ, jako všichni podvodníci, že si tu hru nikdo z ostatních neužije.

**Ano, hezky řečeno. Dobrá, to je všechno. (...)**