

MAŁGORZATA WYSOCKA-PLECZYK  
BEATA ŚWIEŻY

---

# CZŁOWIEK ZALOGOWANY



**1** OD MOWY NIENAWIŚCI  
DO INTEGRACJI W SIECI



MAŁGORZATA WYSOCKA-PLECYK  
BEATA ŚWIEŻY

---

# CZŁOWIEK ZALOGOWANY

**1** OD MOWY NIENAWIŚCI  
DO INTEGRACJI W SIECI

Redakcja techniczna :  
Małgorzata Wysocka-Pleczyk

Projekt okładki:  
Mira Pikor

Recenzja :  
dr Kinga Tucholska

Treść książki jest udostępniona na licencji Creative Commons – Uznanie autorstwa – Na tych samych warunkach 3.0 (CC-BY-SA) dostępnej pod adresem <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>.

ISBN 978-83-934926-4-0

Kraków, 2013  
Biblioteka Jagiellońska

## Spis treści

Małgorzata Wysocka-Pleczyk, Beata Świeży: <i>Wstęp</i> .....	6
Hanna Dębska: <i>Mowa nienawiści a wolność słowa w Internecie – w poszukiwaniu uniwersalnego rozwiązania. Uwagi na marginesie rozważań Jamesa Banksa</i> .....	8
Tomasz Rak, Wojciech Kulesza: <i>Jak Internet przyspiesza przemiany społeczne? Modyfikacja modelu wpływu społecznego Nowaka-Szamreja-Latané</i> .....	18
Marta du Vall, Marta Majorek: <i>Nowe media w służbie „sieciowych” aktywistów</i> .....	27
Karolina Burno: <i>Zalogowany polityk – strategie komunikacji internetowej polskich polityków (na wybranym przykładzie)</i> .....	38
Adam Dąbrowski: <i>Onofflineowe życie wspólnotowe</i> .....	46
Agnieszka Klej: <i>Człowiek zalogowany w serwisie społecznościowym – komu potrzebna jest integracja w sieci?</i> .....	53
Bożena Gulla: <i>Oddziaływania psychologiczne w sieci</i> .....	64
Anna Koryciak: <i>„Psychologowie listy piszą...” - analiza dyskursu porad psychologicznych udzielanych przez psychologów online</i> .....	76
Małgorzata Majewska: <i>Język polskich portali psychologicznych świadczących usługi drogą online</i> .....	84
Krzysztof Hanusz: <i>Wpływ gier komputerowych na tendencje do pomagania innym</i> .....	93
Konrad Kulikowski, Katarzyna Potasz: <i>Po co nam Facebook? Próba analizy zachowań użytkowników w obrębie portalu</i> .....	100
Agnieszka Kaleta, Isabella Kornaś, Natalia Przepióra: <i>Wirtualna zmiana postaw: wpływ wirtualnego upubliczniania postaw na portalu społecznościowym Facebook</i> .....	107
Natalia Słowik: <i>Uzależnienie od cyberseksu – charakterystyka zjawiska</i> .....	115
Magdalena Mikrut-Majeranek: <i>Wirtualne wspólnoty a kultura uczestnictwa. Analiza audiowizualnych obrazów</i> .....	123
Anna Bąk, Małgorzata Hołda: <i>Seniorzy w sieci. Między stereotypem a prawdą</i> .....	131
Agnieszka Krawczyk: <i>Internet w komunikacji emigrantów</i> .....	139

## Wstęp

Rozwijająca się współcześnie gwałtowna rewolucja technologiczna stawia nowe wyzwania również przed życiem społecznym i psychicznym człowieka. Zmiany niekiedy przebiegają niemal niezauważalnie, składając się z szeregu drobnych, nieuchwytnych przemian, dopiero z czasem objawiających swoją nową jakość, nowy element życia społecznego. A czasami mamy do czynienia z bardzo gwałtownymi, burzliwymi zjawiskami, które w pierwszej chwili sprawiają wrażenie przełomu, lecz czasami w dłuższej perspektywie okazują się jednak być efemerydami w naszym życiu społecznym i nie wnoszą nowych jakości. Tempo, w jakim zachodzą zmiany w nowych technologiach, coraz większe możliwości jakie one stwarzają, wzbudzają zarówno nadzieje jak i obawy.

Ważnym zjawiskiem, związanym z postępowaniem technologicznym, jest pojawienie się i rozwój Internetu. Szybki, niczym nieograniczony przepływ informacji, możliwość podejmowania nowych aktywności, nawiązywania kontaktów, stawia nowe wyzwania zarówno przed jednostkami, jak i całymi społecznościami – nikogo nie pozostawiając obojętnym. Dzięki sieci coraz więcej możemy się dowiedzieć o sobie nawzajem – o innych ludziach, społeczeństwach, poglądach, ideach. Świat stał się globalną wioską, informacja płynie szybciej, wszędzie jest bliżej. Internet umożliwia niekontrolowaną ekspresję różnorodnych poglądów – często będących poza oficjalnym main streamem życia społeczno-politycznego. Brak kontroli owocuje jednak zarówno wspieraniem dążeń i przemian wolnościowych (jak mało to miejsce w Afryce Północnej w 2012 roku), jak i stwarza przestrzeń do manifestowania i poszukiwania wsparcia dla różnorodnych poglądów mniejszościowych, a niekiedy ekstremalnych – politycznych, seksualnych, społecznych, itp. Rodzi się więc nieuchronne pytanie o granice – zarówno normy i patologii, prawa, ale także i kultury. Jeżeli wszystko może zostać nie tylko zaprezentowane, ale również znajduje swoich zwolenników, to co właściwie jest normą, co jest wartością?

Sieć konfrontuje nas z szeregiem pytań, niekiedy o bardzo filozoficznym charakterze. Pytań o charakterze dylematów. Jeśli z jednej strony, dzięki sieci mamy teraz możliwość większego dostępu do dóbr kultury, co pozwala na zatarcie granic przestrzennych, jakie do niedawna były z tym związane, to nieuchronnie pojawia się pytanie o to, co właściwie jest wartościowe? Jaka umowa społeczna pozwala na taką ocenę? Jeśli z jednej strony ułatwia nawiązywanie i podtrzymywanie kontaktów bez dotychczasowych ograniczeń przestrzennych i czasowych, to czy jednocześnie ich nie sptyca? Jeśli anonimowość pozwala nam na łatwiejszą ekspresję siebie, przekroczenie ograniczeń związanych z własną fizykalnością, to czy z drugiej strony nie powoduje, że kontakty z innymi obciążone są pewną dozą nieufności, a zarazem własnej projekcji? Czy populamość Facebooka i kompulsywne niekiedy korzystanie z portali społecznościowych przez coraz większą ilość ludzi, nie świadczy czasem, że możemy mieć do czynienia z głębszym zjawiskiem – problemami z separacją, dotyczącymi wręcz całego pokolenia? Czy jest wyrazem coraz większego wyobcowania człowieka, czy wręcz przeciwnie – pomaga zaspokajać Frommowską potrzebę powiązań i przynależności? Jeśli mamy prawie nieograniczony dostęp do informacji, to jak je selekcjonować i na czym oprzeć kryteria tej selekcji?

Pojawia się także pytanie, czy „życie w sieci” toczy się według podobnych, czy też odmiennych reguł, niż w „świecie rzeczywistym”? A może to nasz aparat pojęciowy, sieciowych „migrantów”, wykształcony w zupełnie odmiennych warunkach technologiczno-społeczno-kulturowych po prostu przestaje pasować i staje się niewystarczający do opisu otaczającej rzeczywistości? W której pojęcia tego co rzeczywiste i tego co wirtualne straciły swoje pierwotne znaczenie.

Oddajemy w ręce Czytelnika pierwszy tom z serii poświęconej próbie uchwycenia złożoności życia sieciowego. Książka z założenia ma charakter interdyscyplinary i zawiera artykuły pisane przez psychologów, dziennikarzy, prawników, politologów, socjologów, językoznawców - z uwzględnieniem różnorodnego zaplecza teoretycznego, tematycznego i badawczego. Wydaje się, że tak szeroki zakres zagadnień oddaje również tendencje badawcze dotyczące obszaru Internetu - komunikowania się za pośrednictwem Sieci, budowania relacji i inicjowania zmian społecznych. Ważna z punktu widzenia użytkowników jest również odpowiedź na pytanie czy, a jeśli tak to w jaki sposób można pomagać ludziom wykorzystując Internet, oraz czy uprawiane przez ludzi aktywności, takie jak gry komputerowe albo uczestniczenie w społecznościach wirtualnych wpływają na ich funkcjonowanie poznawcze, społeczne, budowanie tożsamości. Wiele tych i podobnych pytań pojawia się w umyśle każdego, kto przygląda się człowiekowi „zalogowanemu do Sieci”. Prace przedstawione Czytelnikowi są próbą odpowiedzi na nie, choć równocześnie stawiają także i nowe pytania.

Małgorzata Wysocka-Pleczyk  
Beata Świeży

Hanna Dębska

## **Mowa nienawiści a wolność słowa w Internecie – w poszukiwaniu uniwersalnego rozwiązania. Uwagi na marginesie rozważań Jamesa Banksa**

*„Raz rozpalona do białości i brutalna, innym razem zimna i podstępna, niestrudzona nienawiść krąży po świecie”  
A. Glucksmann (2008)*

### **Wprowadzenie**

Wydaje się, że słowa Andre Glucksmanna doskonale pasują do zjawisk, jakimi przesycony jest świat Internetu. Błyskawicznie rozprzestrzeniające się w nim informacje niejednokrotnie szerzą nietolerancję, a wypowiedzi, szczególnie na forach, oskarżają i szykanują podmioty tak indywidualne, jak zbiorowe. Przekraczają tym samym nie tylko granice „dobrego smaku”, obowiązujące w dyskursie społecznym ludzi zachowujących zasady *savoir vivre*, ale również granice wolności słowa, prowadząc do naruszeń, które podlegają odpowiedzialności prawnej. Zatrącenie przez współczesnych interlokutorów, tak cenionej niegdyś, umiejętności prowadzenia dyskusji, skutkuje naruszeniem godności osobistej w rozmowach *online*, które poprzez łatwość dostępu do Internetu i jego pozorną anonimowość sprzyjają wyrażaniu niewyważonych sądów i opinii. Równie niepokojące wydaje się być zjawisko stale rozrastającej się liczby stron promujących nienawiść czy ideologii do niej nawiązujących.

Wprawdzie argumentować można, iż zapewnienie swobody wypowiedzi i wolności słowa państwa zachodniej demokracji traktują jako jedną z podstawowych gwarancji, jakie powinny zabezpieczyć, jednakże należy mieć na uwadze, iż doznaje ona w tych państwach szeregu legitymizowanych prawem ograniczeń. Wypowiedzi szerzące nienawiść i podżegające do niej należą do tej właśnie kategorii. Nie może dziwić zatem fakt, że także w cyberprzestrzeni nie mogą być umieszczane i przekazywane bez kontroli ze strony państwa i jego mechanizmów. W żadnym razie nie oznacza to, iż konflikty powstałe między tymi dwoma wartościami, to jest: z jednej strony wolnością słowa a z drugiej dobrami osobistymi jednostki, znajdują jednoznaczne rozwiązania. Zgłębiając tę problematykę, ustalić można raczej, iż toczące się na tym tle debaty są wyjątkowo trudne a niejednokrotnie nierozstrzygalne. Zaobserwować można zarówno trudności ustawodawcze (jak sformułować jednoznaczne przepisy prawa regulujące tę materię), jak i orzecznicze (pojawiające się w trakcie dokonywania wykładni). Za przykład próby znalezienia rozwiązania w tej kwestii może posłużyć opracowanie Komitetu Ekspertów dla Rozwoju Praw Człowieka, przygotowane zgodnie z wytycznymi zawartymi w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Praw Człowieka. Podejmuje ono trud ustalenia relacji między wolnością słowa a mową nienawiści (Weber 2009).

### **Dlaczego warto rozważyć problematykę mowy nienawiści?**

Asumptem dla podjęcia rozważań nad nienawiścią w Internecie stał się dla mnie artykuł Jamesa Banksa *European Regulation of Cross-Border Hate Speech in Cyberspace: the Limits of Legislation*, (Banks, 2011). Najważniejszą przyczyną, dla której pozwałam sobie zaprezentować i opatrzyć komentarzem właśnie to ujęcie jest jego interdyscyplinarność. Wprawdzie w głównej mierze koncentruje się na wskazaniu trudności związanych z osiągnięciem porozumienia w sprawie stworzenia powszechnie obowiązujących (ogólnoświatowych) rozwiązań dotyczących kontroli propagowanych w Internecie treści o charakterze dyskryminującym, których podstawą jest szerzenie nienawiści i/lub podżeganie do niej (ang.



*hate speech*)<sup>1</sup>, jednakże upatrując lekarstwa na szerzącą się nienawiść widzi je bardziej w strukturach pozaprawnych, co znacząco zbliża jego perspektywę do perspektywy nauk społecznych. Ponadto, niewątpliwą zaletą artykułu Banksa jest również to, może pomóc w zrozumieniu źródeł i stopnia trudności, jakie pojawiają się, gdy podejmuje się trud wypracowania regulacji wymagających uzgodnienia dwóch tradycji: amerykańskiej z europejską. Dodatkowo, tak szerokie ujęcie problemu, wykraczające poza perspektywę ściśle prawniczą, czyni tę pracę ciekawą z punktu widzenia przedstawicieli innych nauk społecznych.

Zatem artykuł Banksa potraktowałam przyczynkowo, jako głos w dyskusji o trudnościach, z jakimi borykają się ustawodawstwa, szczególnie krajów europejskich, podejmując wysiłki zmierzające do zbudowania ogólnoswiatowego systemu regulacji. Artykuł Banksa nie ma charakteru wyłącznie opisowego, wskazując pewne rozwiązania ma pretensje do normatywności. Prezentowane przez Banksa kwestie traktuję jako wprowadzenie w problematykę. Należą do nich po pierwsze: wyjaśnienie przesłanek, jakie muszą zaistnieć, aby mówić o wypełnieniu znamion przestępstwa *hate speech* (mowa nienawiści), po drugie: przedstawienie relacji między rozwojem technologii, w szczególności Internetu, a rozprzestrzeniającym się zjawiskiem propagandy nienawiści, której efektem są przestępstwa z nienawiści i wreszcie po trzecie: wskazanie na główne powody, dla których kontrola legalności treści pojawiających się w Internecie jest dla organów ścigania zadaniem wyjątkowo pracochłonnym i wymagającym, a w wielu sytuacjach nawet niewykonalnym. Dalsza część artykułu, którą przytaczam i rozwijam koncentruje się na wyjaśnieniu specyfiki tworzenia regulacji prawnych dotyczących przestępstw z nienawiści, co wynika z konieczności demarkacji świata wirtualnego i zarysowaniu na tym tle tezy, że przyczyną trudności stworzenia międzynarodowej, prawnej, regulacji *hatingowej* jest treść Pierwszej Poprawki Konstytucji Stanów Zjednoczonych Ameryki. Już w tym miejscu warto zasygnalizować, iż okazuje się, że ta poprawka traktowana jest jako „nienaruszalna”, a tym samym nie podlegająca zmianom przez ustawodawstwo państwowe. Co więcej, ze względu na to, że w znacząco odmienny sposób normuje kwestie wolności słowa, uniemożliwia zbliżenie w tej materii z rozwiązaniami występującymi w państwach Europy. Stwierdzenie tych faktów, prowadzi Banksa do konstatacji, że nie jest możliwe osiągnięcie porozumienia w kwestii stworzenia ogólnoswiatowej regulacji dotyczącej przestępstw z nienawiści. Jego zdaniem narzędziami zwiększającymi szansę osiągnięcia większej skuteczności w zwalczaniu tego typu naruszeń w Internecie, jest podjęcie szeregu pozaprawnych działań. W tym zakresie proponuje pewne konkretne rozwiązania.

### **Mowa nienawiści – próba definicji**

Niewątpliwie mowa nienawiści jako czyn stanowi *lex specialis* szerokiej kategorii przestępstw popełnianych z nienawiści (ang. *hate crimes*). Mimo rozpowszechnienia tego terminu w ramach różnych dyskursów, zarówno w opracowaniach naukowych, jak i publicystyce różnorodność jego rozumienia, jak i wielowymiarowość zjawiska, do którego się odnosi powoduje brak jednej, powszechnie obowiązującej

---

<sup>1</sup>Termin *hate speech*, jak również jego odpowiedniki w języku polskim: podżeganie do nienawiści, szerzenie nienawiści, nawoływanie do nienawiści, czy mowa nienawiści, będą używane w niniejszym artykule zamiennie. W przypadku polskich uregulowań definicję tego terminu znaleźć można w analizach prawnych Kancelarii Sejmu RP. Na podstawie raportu dotyczącego dyskryminacji osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych w Polsce przygotowanego przez Wydział Analiz Ekonomicznych i Społecznych Kancelarii Sejmu) stwierdzono, że: „mowa nienawiści to odpowiednik angielskiego terminu *hate speech* – wypowiedzi ustne i pisemne [...] Iżące, oskarżające, wyszydzające i poniżające grupy i jednostki z powodów po części od nich niezależnych – takich jak przynależność rasowa, etniczna, religijna, a także płeć, preferencje seksualne [...]”. W raporcie podano również (niewątpliwie mogące budzić znaczne wątpliwości) rozróżnienie między wypowiedzią kwalifikowaną jako szokująca a *hate speech*, stwierdzającą iż ta druga podyktowana jest „[...]uprzedzeniami natury emocjonalnej, które nie znajdują żadnego racjonalnego wytłumaczenia” (Łodziński, 2003).

definicji. Jednakże, w ramach tych, które jedynie przykładowo przytacza Banks (2011, s. 2-3), mogą być wyróżnione wspólne cechy ją konstytuujące. Zatem, wypowiedzi, które określić można tą kategorią: (a) są nadużyciami, ze względu na swój obraźliwy, zastraszający, nękający i/lub nawołujący do przemocy, nienawiści lub dyskryminacji charakter; (b) opierają się na identyfikacji człowieka na podstawie jego rasy, etniczności, pochodzenia, narodowości, religii. Oznacza to, że podstawą uprzedzenia nie jest jednostka ze względu na posiadane przez nią właściwości indywidualne, ale fakt, iż jest przedstawicielem określonej grupy. Warto zaznaczyć, że historycznie rozwój przestępstw przeciwko nienawiści odnosił się najpierw do nienawiści rasowej, natomiast późniejsze dyskusje akademickie koncentrowały się także wokół kwestii ksenofobicznych (Walker, 1996). Należy również pamiętać, że kryteriów wyróżniających to przestępstwo nie należy traktować jako wyczerpujących. Współcześnie bowiem zwraca się szczególną uwagę na kontekst płci (seksizm), formułując także na tym tle zakaz dyskryminacji. Zatem, mimo braku odniesienia do płciowości, czy niepełnosprawności prezentowana tu definicja wydaje się być skonstruowana, w taki sposób, aby w razie zaistnienia takiej konieczności obejmować bardzo szeroki zakres zachowań.

Z kolei w innych opracowaniach dotyczących tej tematyki kładzie się nacisk na ekstremalną nietolerancję i antypatię jako desygnaty przestępstw z nienawiści (Post, 2009, s.123). W poszczególnych przypadkach budzić może wątpliwości, czy możliwe jest osiągnięcie takiego stopnia pewności, który pozwoli na ocenę, że nienawiść żywiona przez dany podmiot do innego podmiotu przekracza ze względu na swój ekstremizm dopuszczalne granice, zasługując tym samym na reakcję systemu prawnego. Na tym tle musi pojawiać się oczywista wątpliwość czy w konkretnych (indywidualnych) przypadkach nie będzie musiała ona doznawać szeregu doprecyzowań, koniecznych dla wyeliminowania ewentualnych trudności przy precyzowaniu określonych zachowań dla ustalenia wypełnienia przez sprawcę znamion czynu zabronionego przewidzianego w danym akcie prawnym. Ciężar ten będą najczęściej ponieść musieli sędziowie orzekający w konkretnej sprawie.

### **Internet jako źródło rozprzestrzeniania się nienawiści**

Dostęp do nowoczesnych technologii komputerowych, rozwój Internetu (bezprowadowe sieci), prostota korzystania z jego mechanizmów, a także jego cechy charakterystyczne takie jak: bezpośredniość, anonimowość, egalitarność, z jednej strony pozwalają na likwidację wszelkich granic terytorialnych i barier międzyludzkich, z drugiej sprzyjają znacznej interakcyjności i decentralizacji. Internet staje się zatem coraz częściej narzędziem wykorzystanym przez ekstremistów promujących propagandę nienawiści. Przyczyn tego stanu rzeczy upatrywać należy również w jego globalności, która znacznie ułatwia, wcześniej sfragmentaryzowanym i podzielonym „grupom nienawiści”, łączenie się i kreację poczucia wspólnoty. Według Banksa (2011, s.3) skutkiem powyższego jest powstanie „światowej rasistowskiej subkultury”, która zastępuje wyizolowanych, rozproszonych i zatowizowanych członków skrajnej prawicy, włączając ich w obszar wspólnoty dzielącej wspólne normy i wartości. W tym kontekście, członków „grup hatingowych” określa jako „podążających z duchem czasu”. Korzystają oni bowiem z dynamicznie rozwijających się portali społecznych, tj. MySpace, czy Facebook, które ze względu na masowość (kilka milionów użytkowników z kilkuset krajów), są miejscami, w których rozpowszechnianie propagandy *hatingu*, czy retoryki do niej nawiązującej, wydaje się jak najbardziej odpowiednie (Gerstenfeld, Grant i Chiang, 2003). Można zwrócić w tym miejscu uwagę na jeszcze jedną nasuwającą się kwestię. Otóż, portale społecznościowe poza jednoczeniem wokół podobnych idei, stają się również narzędziami, które umożliwiają spełnienie na nieznaną dotąd skalę warunków technicznych powstania grupy: rekrutacji, tworzenia zrębów organizacji (Banks, 2011, s.4; Szpunar 2004; Wellman, Gulia, 1999), a w dalszej kolejności tożsamości zbiorowej.

Wydaje się, że żadna organizacja rządowa, pozarządowa czy międzyrządowa w żadnym z państw, nie dysponuje danymi dotyczącymi ilości stron i portali poświęconych nienawiści. Trudność oszacowania ich liczby jest spowodowana przede wszystkim ich „wędrornością”, co w uproszeniu polega na tym, że w przypadku, gdy dana strona zostaje „zamknięta” (na przykład poprzez orzeczenie sądu), można spodziewać się, że zostanie przeniesiona i „otwarta” na innym serwerze. Niewątpliwie jest jednak to, że liczby te wzrastają w alarmującym tempie. Dowodem mogą być liczby przedstawiane przez Banksa. Podaje on (2011, s.4), że pierwsza tego typu strona (stworzona przez Donalda Blacka – członka Ku-Klux-Klanu) powstała w 1995 roku. W 1997 roku stron o tej tematyce było 250, a w momencie publikacji jego artykułu szacowano je na co najmniej 8.000. Należy pamiętać, że podane przez Banksa dane nie odzwierciedlają prawdziwej skali zjawiska, ukrywając ich „ciemną liczbę”, skoro żadna organizacja nie dysponuje pełnymi danymi w tej materii.

Banks słusznie zauważa również, że treści nawiązujące do nienawiści pojawiają się również na stronach i portalach, forach dyskusyjnych i blogach. Ich wysyłanie odbywa się również w formie e-mailowej. W tym ostatnim przypadku adresatami są głównie przypadkowi użytkownicy. Nasuwa się zatem wniosek, że sama różnorodność form komunikacji, jaką umożliwia Internet dla przesyłania treści zawierających nienawiść, czyni ściganie tego typu przestępstw wyjątkowo trudnym.

### **Podstawowe trudności kontroli cyberprzestrzeni przez system prawny**

Biorąc pod uwagę, z jednej strony immanentne cechy charakteryzujące Internet, a z drugiej analizując, jak działają jego mechanizmy (a co za tym idzie jak mogą wykorzystywać go dla swoich celów organizacje propagujące nienawiść), nie sposób nie dostrzec rysujących się na tym tle ograniczeń związanych z możliwością kontroli działań o podłożu *hatingowym* w cyberprzestrzeni. Banks (2011, s.5) stwierdza metaforycznie, że „spętanie prawem” tej problematyki jest wyjątkowo trudne. W rzeczywistości właściwe organy ścigania zmuszone są niejednokrotnie rezygnować z podejmowania działań zmierzających do ścigania tego typu przestępstw w Internecie. Są one nie tylko czasochłonne, ale i nierozzerwalnie związane są z ponoszeniem znaczących wydatków, szczególnie w sytuacji, w której nie zgłoszono konkretnego naruszenia, czy przestępstwa.

Uważam, że byłoby nieuprawnione twierdzić, iż rezygnacja ta jest jedynie konsekwencją procesów technologicznych, czy wynikiem konieczności poniesienia zbyt wysokich kosztów ekonomicznych. Wydaje się, że wynika to również z braku traktowania przestępstw z nienawiści jako priorytetowego problemu społecznego. Zastrzec należy, że powyższej uwagi w żadnym stopniu nie można jednak traktować jako zarzutu wobec polityki społecznej jakiegokolwiek konkretnego państwa, szczególnie, że coraz więcej państw zaczyna podejmować kroki zmierzające do ustosunkowywania się do podżegania do nienawiści, wykorzystując do tego celu mechanizmy prawne. Rozwijając tę myśl, warto mieć na względzie fakt, że rozwiązania prawne w tym zakresie pojawiają się w większości krajów pozaeuropejskich, zarówno w Kanadzie, Indiach, Australii, Nowej Zelandii, Izraelu, w krajach Ameryki Łacińskiej, jak i niektórych państwach Afryki, choć systemy prawne poszczególnych krajów znacząco odmiennie kształtują przesłanki niezbędne do wypełnienia znamion typu czynu zabronionego jakim jest przestępstwo mowy nienawiści<sup>2</sup>. Mimo, iż w Polsce brak bezpośredniej regulacji dotyczącej przestępstw z nienawiści, jej penalizowanie wywodzi się z przepisów Konstytucji RP i konkretnych przepisów Kodeksu karnego (Szul- Szywała, 2007, s.14-18).

---

<sup>2</sup>W jednych karane jest „nawoływanie do nienawiści” wobec określonych grup narodowych, etnicznych i religijnych, w innych regulacje prawne dotyczą „obrażania” grup, charakteryzujących się takimi wspólnymi cechami jak narodowość, rasa i wyznanie, orientacja seksualna (Holandia, Dania, Szwecja). Kolejne rozszerzają kategorię przestępstw z nienawiści o tzw. kłamstwa oświęcimskie (Austria, Niemcy, Szwajcaria, Belgia, Francja).

### **Czy granice w cyberprzestrzeni są konieczne?**

Pomimo braku „geograficznego” czy „narodowego zdeterminowania” Internetu, co powszechnie traktuje się jako jedną z jego podstawowych zalet, Banks stwierdza (2011, s.5), iż wydaje się, że istnieje konieczność stworzenia przez państwa europejskie wirtualnych granic w cyberprzestrzeni w celu reagowania na przestępstwa z nienawiści, bowiem w przeważającej mierze problemy związane z tym przestępstwem pojawiają się przy przekraczaniu jurysdykcji terytorialnej. Opatrując tę myśl komentarzem, należy zwrócić uwagę, iż pomimo faktu, że granice o których tu mowa będą jedynie konwencjonalne – to znaczy zostaną stworzone arbitralnie przez zastosowanie pewnego rodzaju fikcji prawnej – należy pamiętać, że będą oddziaływać na społeczeństwo realnie, wyznaczając granice podmiotowości sprawczej podmiotów (zarówno ich działań jak i zaniechań) podlegających danemu systemowi prawnemu.

Należy dostrzegać, iż to, że międzynarodowe regulacje odbiegają od siebie znacznie zakresem i szczegółowością, nie jest niczym szczególnym. Powyższy stan rzeczy jest rezultatem odmienności wynikającej z indywidualnej dla każdego państwa historii, doświadczeń filozoficznych i konstytucyjnych tradycji związanych z wolnością słowa (Banks, 2011, s.5). Uwagę tę autor formułuje, by argumentować, że to właśnie treść Pierwszej Poprawki Konstytucji USA, która wyraźnie kontrastuje z ujęciem wolności słowa w państwach europejskich, znacząco osłabia kontynentalne wysiłki zmierzające do stworzenia międzynarodowego systemu regulacji. Odmienność owa wynika przede wszystkim z faktu, że w Stanach Zjednoczonych wolność wypowiedzi nie może być w żaden sposób ograniczana lub regulowana decyzjami ustawodawczymi. Doskonałym przykładem podanym przez Banksa (2011, s.9-10), a i szeroko komentowanym w wielu publikacjach naukowych (Love, 2003), obrazującym ten stan rzeczy, gdyż ukazującym jednocześnie trudności wynikające z rozszerzenia jurysdykcji poza narodowe granice i będącym argumentem na rzecz konieczności nałożenia geograficznych demarkacji na świat wirtualny, jest sprawa państwa francuskiego przeciwko korporacji Yahoo (Yahoo! Inc v. La Ligue Contre le Racisme et l' Antisemitisme (LICRA))<sup>3</sup>.

### **Konwencja o cyberprzestrzeni – prawna nadzieja na zapobiegnięcie *hate speech*?**

Właśnie powyższa sprawa ujawniła rozbieżności między uregulowaniami dotyczącymi kwestii mowy nienawiści między Europą a Stanami Zjednoczonymi. W celu zapobieżenia podobnym sytuacjom w przyszłości Rada Europy przedstawiła protokół mający na celu harmonizację narodowych systemów prawnych, zmierzającą do osiągnięcia minimalnego standardu porozumienia w sprawie przestępstw

---

<sup>3</sup>Pozwalam sobie przytoczyć skrótowo stan faktyczny. Według strony francuskiej Yahoo złamało francuski Kodeks karny (Artykuł R. 645-I) umieszczając nazistowskie pamiątki na aukcji internetowej. Zgodnie z obowiązującym w tym kraju Kodeksem Karnym korzystanie lub publiczne umieszczenie symboli (tj. insygnia, emblematy czy mundury) organizacji lub osób fizycznych odpowiedzialnych za zbrodnie przeciwko ludzkości jest przestępstwem przeciwko ludziom, państwu i bezpieczeństwu publicznemu. Transgraniczny charakter sporu sprawił, że sprawa okazała się nader skomplikowaną. Przytaczając zwięźle główne argumenty: korporacja Yahoo powołała się na fakt, że jej działania nie podlegają francuskiej jurysdykcji. Z kolei po stronie francuskiej argumentowano, że obowiązkiem Yahoo było „wyłączenie/wyeliminowanie” francuskich obywateli z przedmiotowej aukcji. W odpowiedzi Yahoo, przywołało argumentację z „prawnego testu naruszeń”, stwierdzając, że Francja działa w sprzeczności z Pierwszą Poprawką Konstytucji USA. Zgodnie bowiem z tym testem, wskazana poprawka uchyla bezprawność czynu (w tym przypadku: wypowiedzi), jeśli ta nie zawiera bezpośredniego, wyraźnego, znaczącego zagrożenia przeciwko oznaczonej jednostce, organizacji i instytucji albo stanowi podżeganie do takiego bezpośredniego bezprawnego działania. Zatem, wystawienie przedmiotów na aukcji nie jest wymierzone przeciwko konkretnemu, dającym się jednoznacznie zidentyfikować podmiotowi, ergo naruszenie nie nastąpiło. Następnie, Yahoo przywołało argument z suwerenności i niewykonywania rozkazów obcego państwa. Zgodnie z nim Francja przekroczyła swoje uprawnienia terytorialne. Według korporacji brak jurysdykcji Francji w omawianej sprawie, wynika z faktu, że Yahoo jest firmą amerykańską, prowadzącą usługi internetowe w USA, w języku angielskim, a grupą docelową są Amerykanie. Nie może ona zatem kontrolować działań obywateli francuskich, czy to włączając czy to wyłączając ich z aukcji.

komputerowych, co stanowiło impuls do stworzenia Konwencji o Cyberprzestrzeni<sup>4</sup>, będącej pierwszym, wielostronnym porozumieniem poszukującym sposobów zwalczania przestępczości komputerowej (m.in. pornografia dziecięca, naruszenia praw autorskich, oszustwo), poprzez harmonizację zarówno ustawodawstw krajowych jak i technik śledczych<sup>5</sup>.

Konwencja o Cyberprzestrzeni została ratyfikowana przez Stany Zjednoczone Ameryki, jednak nie w całości. Kwestie dotyczące reakcji karnej na mowę nienawiści, mimo że zawarte już w pierwszym projekcie, regulował bowiem odrębny, dodatkowy protokół (APCC, 2003). Wymagał on od sygnatariuszy penalizacji dokonanych przez systemy komputerowe aktów rasizmu lub mających charakter ksenofobiczny, które nawołują, popierają lub podżegają do nienawiści, dyskryminacji i przemocy w stosunku do jednostek i grup, które wyróżnia się ze względu na rasę, kolor skóry, religię pochodzenie etniczne czy narodowe (<http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/189.htm>). Protokół ten został uznany za niezgodny z Pierwszą Poprawką Konstytucji USA i gwarancjami w niej zawartymi, co spowodowało, że nie został przez nie podpisany.

Podkreślić należy, że konflikt, poza brakiem wspólnej regulacji tej materii, zaostrza również brak umów o dwustronnej ekstradycji między państwami Europy a Stanami Zjednoczonymi Ameryki. Rodzi to szereg następstw, nie tylko „wytworzenie się” w USA swoistego raju dla propagujących nienawiść, ale również pozbawienie państw europejskich możliwości uzyskania wydalenia sprawców omawianych przestępstw. Ponadto państwa europejskie, stają się także bezsilne w egzekwowaniu wyroków cywilnych przed sądami amerykańskimi. Co więcej, „zamknięcie” sądowe stron internetowych w Europie niekoniecznie prowadzi do trwałej cenzury, gdyż jak podkreślono, zakazane informacje „wędrują” i są przesyłane nierzadko na strony pozaeuropejskie, gdzie funkcjonują bez przeszkód.

### **Działania pozaprawne – wyłączna alternatywa?**

Skoro zatem wydaje się, że współpraca w zakresie wspólnego ustawodawstwa jest nie tylko utrudniona, ale wręcz niemożliwa zasadnym jest poszukiwanie innych mechanizmów, także pozaprawnych. Banks (2011, s.10-12) wymienia kilka obszarów działań, jakie powinny być podjęte w celu ograniczenia przestępstw w cyberprzestrzeni.

Po pierwsze, centralną rolę w tym procesie pełnić mogą dostawcy usług internetowych (IPS), którzy ograniczą dostęp do szkodliwych treści swoim odbiorcom. Może się to dokonywać poprzez prześwietlanie i usuwanie z serwerów treści nawołujących do nienawiści, zamykanie stron internetowych, które łamią zawarte w tym przedmiocie umowy. Po drugie, rządy europejskie powinny dążyć do blokady międzynarodowych stron, których treści nie są zgodne z ich prawem państwowym. Jest to coraz bardziej realne, gdyż wciąż wdrażane technologie mogą umożliwić w przyszłości, zarówno administratorowi serwerów, jak i państwu, kontrolę przepływu informacji poprzez identyfikację adresu IP. Po trzecie, użytkownicy prywatni mogą zainstalować oprogramowania lub blokady, które filtrują strony zawierające mowę nienawiści. Przykładem takich działań może być blokada Hatefilter, które pełni dwie funkcje. Z

---

<sup>4</sup>Konwencja Rady Europy o Cyberprzestępczości, przyjęta 23.11.2001 w Budapeszcie na temat przeciwdziałania przestępstwom w Internecie wprowadza kolejno: (a) katalog przestępstw komputerowych, w tym przeciwko poufności, integralności, dostępności danych i systemów komputerowych, fałszerstw komputerowych, oszustw komputerowych, oraz penalizację czynów związanych z pornografią; (b) procedury wykrywania i ścigania wymienionych naruszeń oraz (c) określa zasady międzynarodowej współpracy w tym zakresie (Adamski, 2001).

<sup>5</sup>Rada promuje międzyrządową współpracę i koordynuje konwencje, chociaż dopiero ich podpisanie i ratyfikowanie przez państwa członkowskie wywołuje skutki prawne. Należy dodać, że wiele nieeuropejskich państw ma status obserwatora w Radzie. Polska nie tylko ratyfikowała tę Konwencję, ale stale podejmuje działania dotyczące zwalczania przestępstw w cyberprzestrzeni. Podejmuje także działania służące ochronie cyberprzestrzeni. Co kilka lat przygotowywany jest również Rządowy Program Ochrony Cyberprzestrzeni RP, dostępny na stronach internetowych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych. Najnowszy obejmuje lata 2011-2016.

jednej strony zabezpiecza przed dostępem do określonych stron promujących treści nawiązujące do nienawiści, z drugiej prowadzi edukację w tym zakresie. Co więcej, także sami użytkownicy sieci mogą odgrywać istotną rolę w monitorowaniu zawartości Internetu, gdyż ich zaangażowanie i „czujność” w znacznym stopniu mogą wspierać inicjatywy i działania organizacji rządowych. Wydaje się, że może to być użyteczne również dla organów ścigania, gdyż zgłoszenie konkretnego naruszenia znacząco ułatwi ich działania. Postulat Banksa odczytuję jako potrzebę zwiększenia zaangażowania obywatelskiego, swoistego „rozbudzenia odpowiedzialności zbiorowej”, co wydaje się realne na tle ostatnich wydarzeń światowych (m.in. „ruch oburzonych”, czy ruchy obrony przestrzeni miejskiej – tzw. bunt miast).

Kolejną inicjatywą jest zapobieganie promowaniu nietolerancji poprzez kampanie mające na celu zwiększenie świadomości użytkowników Internetu i wprowadzanie strategii walki ze szkodliwymi materiałami, np. poprzez wspieranie rodziców w edukacji ich dzieci z zakresu tolerancji. W tym przypadku Banks podkreśla rolę edukacji i samoświadomości użytkowników Internetu, którą mogą pomóc rozwijać różnego typu organizację (Banks, 2011, s.11-12). Moim zdaniem z powyższymi poglądami Banksa powiązać można podejmowane już od 1999 roku działania Parlamentu i Rady Unii Europejskiej. Podmioty te zaakceptowały rezolucję w sprawie szkodliwych lub nielegalnych treści pojawiających się w Internecie, czego rezultatem było ustanowienie m.in. europejskiej sieci punktów kontaktowych dla raportowania nielegalnych i szkodliwych treści w Internecie (tzw. Hotlines). Przykładami polskimi takich sieci kontaktowych może być działający od 1996 roku w ramach NASK, zespół CERT POLSKA (<http://www.cert.pl/>) niosący pomoc internautom zagrożonym bezprawnymi treściami, czy zrzeszony przy INHOPE, jednocześnie będący częścią międzynarodowego programu Komisji Europejskiej „Safer Internet”, ([http://www.saferinternet.pl/safer\\_internet\\_w\\_polsce.html](http://www.saferinternet.pl/safer_internet_w_polsce.html)) zespół Dyżurnet.pl, działający przy Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej - to organizacja przyjmująca od indywidualnych użytkowników zgłoszenia dotyczące dostrzeżonych przez nich bezprawnych treści w Internecie (przede wszystkim stron tworzonych z udziałem dzieci, czy szkodzących im, jak również ksenofobicznych i rasistowskich), a następnie tworząca dokumentację techniczną, która posłużyć ma organom ścigania (<http://www.dyzumet.pl>).

Podsumowując rozważania Banksa stwierdzić należy, iż jego konstatacja, że prawo nie jest jedyną i najefektywniejszą bronią, mogącą posłużyć zwalczaniu przestępczości w cyberprzestrzeni, jakkolwiek bez wątplenia słuszna, nie może zostać określona jako zupełnie nowatorska. Powszechnie to od prawa, uznanego w państwach demokracji liberalnej za podstawowy system normatywny kształtujący porządek społeczny, oczekuje się bowiem natychmiastowej reakcji na pojawiające się zagrożenia (np. ze względu na stosunkową łatwość wprowadzenia przez decydentów politycznych nowych regulacji prawnych, czy zorganizowany system przymusu). Jednakże w nurcie socjologii prawa, poza zainteresowaniem wpływem prawa na kształtowanie rzeczywistości społecznej, od dawna dostrzega się pozaprawne elementy prowadzące do zmiany samego systemu prawnego. Przede wszystkim podkreśla się rolę adresatów norm prawnych i instytucji je wprowadzających, potrzebę rozwijania świadomości prawnej, co wywiera niebagatelne skutki na procesy przestrzegania prawa, jego obowiązywania, stopień posiadanego przezeń autorytetu, czy prestiżu.

### **Podsumowanie rozważań. Uwagi socjologa prawa**

Przestępczość jest zjawiskiem występującym w społeczeństwie od zawsze, choć sposób oddziaływania prawa na życie jednostek ewoluował i ewoluuje. Zmienia się także zakres przedmiotowy czy podmiotowy jego kognicji. Podobnie nienawiść, bez względu na to jak ją zdefiniujemy, jest bez wątpienia emocją towarzyszącą człowiekowi od początku jego społecznej historii. Jednakże w dobie

Internetu znane zjawisko nienawiści nabiera szczególnego charakteru. Parafrazując słowa francuskiego socjologa Pierre'a Bourdieu, który uwagę tę sformułował w odniesieniu do telewizji, stwierdzić można, iż Internet „dzięki swojemu szerokiemu zasięgowi i wyjątkowej sile [...] wytwarza skutki, które choć nie są bez precedensu, są jednak czymś nowym” (Bourdieu, 2009, s.75). Spostrzeżenie to wydaje się szczególnie trafne, mimo iż eskalacja nienawiści, z jaką mamy do czynienia w Internecie, z punktu widzenia badań z dziedziny psychologii społecznej czy socjologii, jest możliwa do analizy. Już żyjący i tworzący na przełomie XIX i XX wieku Gustaw Le Bon, pisał o psychologicznych mechanizmach zachowania tłumu, w którym dezintegracja i anonimowość jego przypadkowych członków rodzi nienawiść i przemoc. W swym najśłynniejszym dziele: *Psychologia tłumu*, charakteryzując go stwierdza, iż “[t]łum, będąc zabawką impulsów zewnętrznych, zmienia się za ich zmianą. Jest on więc zwolennikiem impulsów [posiada] nadzwyczajną zdolność do ulegania sugestii, [która] opanowuje umysły [...]”. W innym miejscu dodaje: „cechami uczuć tłumu jest: wielka prostota i wielka przesada [...] przesada dotyczy zwłaszcza złych uczuć[...] [W tłumie] pojawia się poczucie brutalnej siły [...] potężnej [...] dlatego tłum tak łatwo dokonuje złych czynów [...]. W duszy każdego człowieka [...] [jest] zdolność do okrucieństwa [...] tłum zapewnia [mu] bezkarność [i będąc w nim] [...] nie dba [on] o ich stłumienie.”(Le Bon, 2004, s. 21-31). Współczesnym przejawem bezimiennego, przesyconego nienawiścią tłumu jest cyberprzestrzeń, w której pozbawieni dystansu do siebie i swych opinii ludzie czują się uprawnieni do zabrania głosu w każdej kwestii. Dysponując łatwością (przysłowiowe już „jedno kliknięcie”) włączenia się w dyskusje często reagują emocjonalnie, bezrefleksyjnie oceniają, wyrażając krzywdzące i dyskryminujące sądy, gdyż ukryci za nickiem nie ponoszą za nie bezpośredniej i natychmiastowej odpowiedzialności. Zatem, jak zauważa Wallace między innymi anonimowość jaką umożliwia Internet, powoduje, że wyrażanie nienawiści staje się coraz łatwiejsze (Wallace, 2001, s.155-176).

Ponadto, przesyłanie treści zawierających nienawiść może dokonywać się w globalnym świecie Internetu często bez kontroli, w niemal „nieograniczony” sposób, skoro nawet sądowe zamknięcie stron nie powoduje, że treści uznane za naruszające prawo nie stają się na zawsze niedostępne, mogąc być przekazane, wysłane lub umieszczone na innych stronach, czy serwerach. Powoduje to zwiększenie niebezpieczeństwa ich percepcji, a w dalszej kolejności recepcji, co znacząco wpłynęłoby na zmniejszenie stopnia uwrażliwienia w tej materii (a może nawet doprowadziło do pewnego rodzaju dehumanizacji), chociażby poprzez „efekt czystej ekspozycji na bodziec”. Dzieje się tak z pewnością w przypadku pornografii, co udowadnia w swoich licznych badaniach Gail Dines. Wykazała, że internetowa pornografia niepostrzeżenie przenika do popkultury, a następnie do życia mężczyzn i kobiet na całym świecie, zmieniając ich praktyki seksualne. Dzięki swej intensywności stwarza hiperseksualną kulturę, której ludzie ulegają i do której się socjalizują. Okazuje się, że im więcej pornografii oglądają mężczyźni, tym stają się bardziej nieczuli na akty przemocy w niej zawarte. Coraz bardziej podnieca ich „ostry” seks typu gonzo, w którym kobieta jest uprzedmiotowiana, poniżana i brutalnie wykorzystywana przez mężczyzn do granic swych fizycznych i psychicznych możliwości (Dines, 2012).

Trudno zaprzeczyć również tezie, iż w przypadku tego typu przestępstw zawodzą tradycyjne sposoby egzekwowania odpowiedzialności. Naiwne wydawałoby się przekonanie, że sporadyczne karanie indywidualnych użytkowników stanowi wystarczającą prewencję, mogącą skutecznie odstraszyć potencjalnych sprawców (szczególnie tych zorganizowanych w całe grupy przestępcze). Ponadto pamiętać należy, iż zastosowanie narodowego prawa w sprawach z udziałem elementu zagranicznego doznaje znacznych ograniczeń. Co więcej mimo iż mniejszościowe, stanowisko Stanów Zjednoczonych uniemożliwia Radzie Europy stworzenie w pełni międzynarodowej regulacji dotyczącej nałożenia granic na

rozpowszechniającą się mowę nienawiści w Internecie. Na tak zarysowanym tle, wiara w omnipotencję prawa zostaje zachwiana.

Wobec tak przedstawionego stanu rzeczy, należy zadać pytanie, jaką politykę prawa (abstrahując w tym miejscu od rozumienia polityki prawa czy inżynierii poprzez prawo w ujęciu socjologii prawa) powinny podjąć ustawodawstwa państwowe, aby osiągnąć obniżenie poziomu nienawiści i spowodowanej nią agresji w cyberprzestrzeni. Jak stwierdzono, jest to zadanie trudne, gdyż wymaga koordynacji wielu podmiotów zarówno na szczeblu krajowym (obywateli, organizacji rządowych i pozarządowych, państwa jako całości), jak i współpracy na poziomie międzynarodowym: (a) precyzji znamion czynów zabronionych, które będą klasyfikowane jako przestępstwa podżegania do nienawiści, (b) określenia procedur postępowania w przypadkach transgranicznych, i (c) zakresu sankcji, (d) stworzenia przeszkolonych placówek i organów, nawet w ramach już istniejących organów ścigania, korzystających ze specjalistów technik komputerowych, (e) stworzenia sieci komunikacyjnych, która umożliwiłaby współpracę. Dotychczasowe doświadczenie w tym zakresie, jak i przytoczone argumenty, wskazują jednak, że droga prawna nie jest wystarczająco skuteczna, gdyż zarówno działalność organów ścigania jak i działalność orzecznicza często okazuje się w swych skutkach pozorna.

Wydaje się, że należy zatem, co również postuluje Banks, poszukiwać alternatyw, aby zarówno ograniczyć publikowanie *online* materiałów pełnych nienawiści jak i minimalizować szkody wynikłe z takiego zachowania. Osiągnięcie sukcesu jest możliwe jedynie przy integracji trzech elementów: (a) prawa; (b) technologii (monitoring, porozumienia IPS) i (c) edukacji. Podstawowym sposobem formowania świadomości prawnej społeczeństwa jest odpowiednia socjalizacja, mająca na celu ukształtowanie odpowiednio wrażliwych postaw społecznych dotyczących mowy nienawiści. Skoro tożsamość człowieka kształtuje się od początku życia, socjalizacja powinna obejmować najniższe szczebla edukacji, przygotowujące do życia w danej socjokulturze. Według Banksa (2011, s.12-13) społeczeństwo poprzez organy państwowe i stanowione przez nie prawo musi poczuwać się do odpowiedzialności za obywateli, bowiem jako jedyne dysponuje instrumentami i środkami na tę edukację. Szeroko zakrojone wysiłki zawierające strategie aliansów między obywatelami, ich koalicjami, przedsiębiorcami, rządami mają szansę przeciwstawić się cybernienawiści, tylko jeśli podejmą w tym celu wspólny wysiłek.

Reasumując niniejsze rozważania, warto odnotować, że problematyka artykułu dotyka w znacznej mierze dziedziny aksjologicznej. Żadne uregulowanie prawne nie jest tworzone w „próżni społecznej”, ale zawsze powiązane z kulturą i doświadczeniami danego społeczeństwa. Wydaje się zatem, że trudności związane ze stworzeniem ogólnoświatowej regulacji nie wynikają jedynie z treści Pierwszej Poprawki Konstytucji Stanów Zjednoczonych, ale czegoś więcej, odmiennego usytuowania wartości wolności słowa w skali preferencyjnej poszczególnych państw. Przyczyn takiego stanu rzeczy należy upatrywać moim zdaniem w odrębnościach historycznych i kulturowych Europy i Stanów Zjednoczonych Ameryki. Demokracja tych ostatnich nie jest obciążona doświadczeniami europejskimi. W moim przekonaniu, na takim tle nie dziwi już tak bardzo różnica w podejściu do wolności słowa i jej wypaczeń.

## **Bibliografia**

- Adamski, A. (2001). *Przestępczość w cyberprzestrzeni. Prawne środki przeciwdziałania zjawisku w Polsce na tle projektu Konwencji Rady Europy*, Poznań: Dom Organizatora.
- Banks, J. (2011). European Regulation of Cross-Border Hate Speech in Cyberspace: the Limits of Legislation, *European Journal of Crime Criminal Law and Criminal Justice*, Vol. 19, Issue 01, 1-13.
- Bourdieu, P. (2009). *O telewizji. Panowanie dziennikarstwa*, Warszawa: PWN
- Castells, M. (2003). *Galaktyka Internetu*, Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Dines, G. (2012). *Pornoland. Jak skradziono naszą seksualność*, Poznań: W drodze.
- Glucksmann, A. (2008). *Rozprawa o nienawiści*, Warszawa: Czytelnik.



- Gerstenfeld, P. B., Grant, D. R. and Chiang, C.-P. (2003). *Hate Online: A Content Analysis of Extremist Internet Sites. Analyses of Social Issues and Public Policy*, 3: 2944. doi: 10.1111/j.15302415.2003.00013.
- Konwencja Rady Europy o Cyberprzestępczości, (2001). [Online]. Budapeszt: CETS No.: 185., Protokół dostępu: <http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?NT=185&CL=ENG> [2012, 23.04].
- Konstytucja Rzeczypospolitej Polski, Dz. U. 1997, nr 78, poz. 483, (2009), wyd.10, Wyd. C. H. Beck.
- Le Bon, G. (2004). *Psychologia tłumu*, Kęty: Wydawnictwo ANTYK.
- Love, M. (2003). International Jurisdiction over the Internet: A Case Analysis of Yahoo, Inc. v. la Ligue Contre le Racisme et l'Antisemitisme, *Temple International and Comparative Law Journal*, 17, 261.
- Łoziński, S. (2003). *Wyrównanie czy uprzywilejowanie? Spory dotyczące projektu ustawy o ochronie mniejszości narodowych (1989–2005)*. [Online]. Protokół dostępu: [www.bezuprzedzen.org/doc/spory\\_ustawa\\_mniejszosci.pdf](http://www.bezuprzedzen.org/doc/spory_ustawa_mniejszosci.pdf) [2012, 24.03].
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Post, R. (2009). 'Hate speech' and Incitement to Violence. *Workshop Series*, [Online]. Columbia: University School of Law. Protokół dostępu: [http://cms1.runtime.com/null/racist+speech++Robert+Post?exclusive=filemgr.download&file\\_id=151396&showthumb=0](http://cms1.runtime.com/null/racist+speech++Robert+Post?exclusive=filemgr.download&file_id=151396&showthumb=0) [2012, 24.03].
- Protokół Dodatkowy do Konwencji Rady Europy o Cyberprzestrzeni, dotyczący kryminalizacji aktów rasizmu i treści ksenofobicznych przez systemy komputerowe, (2003) [Online]. Strasbourg: ETSno.189. Protokół dostępu: <http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/189.htm> [2012, 24.03].
- Rządowy Program Ochrony Cyberprzestrzeni RP na lata 2011-2016, [Online]. Biuletyn Informacji Publicznej, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, Protokół dostępu: <http://bip.msw.gov.pl/portal/bip/6/19057> [2012, 24.03].
- Szpunar, M. (2004). Społeczności wirtualne jako nowy typ społeczności - eksplikacja socjologiczna, *Studia Socjologiczne*, 2004/2 (173), 95-135.
- Szul-Szywała, A. (2007). Przesłanki z nienawiści w polskim prawie, W: *Przemoc motywowana uprzedzeniami. Przesłanki z nienawiści*, A. Lipowska-Teutsch, E. Ryłko (red.), (s. 13-21). Kraków: Towarzystwo Interwencji Kryzysowej.
- Walker, S. (1996). *Hate Speech: The History of American Controversy*, University of Nebraska Press.
- Wallace, P. (2001). *Psychologia Internetu*, Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Weber, A. (2009), *Manual on Hate Speech*, [Online]. France: Council of Europe Publishing, Protokół dostępu: <http://book.coe.int/ftp/3342.pdf> [2012. 23.04].
- Wellman, B., Gulia M. (1999). Net-surfers don't ride alone: virtual communities as communities, W: B. Wellman (red.), *Networks in the global village: life in contemporary communities*. (s. 331-366). New York: Westview Press.
- Wellman, B., Haythornthwaite, C. (2002). *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell.
- Serwis Cert Polska, [Online]. Protokół dostępu: <http://www.cert.pl/> [2012. 23.04].
- NASK. Zespół Dyżurnet.pl [Online]. Protokół dostępu: <http://www.dyzurnet.pl> [2012. 23.04].
- Program Safer Internet, [Online]. Protokół dostępu: [http://www.saferinternet.pl/safer\\_internet\\_w\\_polsce.html](http://www.saferinternet.pl/safer_internet_w_polsce.html) [2012. 23.04].

Tomasz Rak, Wojciech Kulesza

## **Jak Internet przyspiesza przemiany społeczne? Modyfikacja modelu wpływu społecznego Nowaka-Szamreja-Latané<sup>1</sup>**

### **Wstęp**

Niniejsza praca prezentuje wyniki badań z zastosowaniem symulacji komputerowych. Pierwsza jej część jest polemiką z modelem wpływu społecznego Nowaka-Szamreja-Latané. Na jej bazie w dalszej części dokonano porównania wyników dostarczanych przez wspomnianą teorię z obserwacjami życia społecznego i postawiono pytanie: jakie modyfikacje należy do modelu wprowadzić, aby lepiej oddawał on przemiany obserwowane we współczesnym świecie społecznym? Druga część pracy opisuje proponowane zmiany i obserwowane efekty, oraz otwiera dyskusję wobec uzyskanych wyników.

### Model Nowaka-Szamreja-Latané

Do niedawna psychologia społeczna słabo radziła sobie z badaniem dużych grup. Eksperymenty głównie dotyczyły interakcji w diadach, rzadko odbiegając od tej reguły, ponieważ złożone relacje pomiędzy jednostkami w dużych grupach traciły jednoczesną precyzję pomiaru. Pionierska koncepcja Bibb'a Latané (1981), który zaproponował metodę rozumienia zmian społecznych w całych społeczeństwach zdaje się radzić sobie z tym problemem.

Latané proponując opis funkcjonowania dużych grup, opierał się na wcześniejszych dokonaniach fizyków i biologów. Aspekt fizyczny (teoria Szkla Spinowego, Anderson, 1988; Fisher i Hertz, 1991) czy biologiczny (Teoria Roju, Beni i Wang, 1989; Wilson, 2000) zakładają, że niezwykle złożone struktury nie wymagają jakiegoś nadrzędnego mechanizmu który nimi zarządza, a do ich funkcjonowania wystarczy samoorganizacja (Camazine, Deneubourg, Franks, Sneyd i Theraulaz, 2003). Obserwacje naukowców pokazały jasno: stado ptaków albo chaotyczna struktura stanów magnetycznych porządkuje się dlatego, że pomiędzy elementami struktury zachodzą bardzo proste interakcje (Wooldridge, 2002; Conevey i Highfield, 2007). Latané w swojej przełomowej pracy (Latané, 1981) zasugerował, że nie inaczej funkcjonują złożone ludzkie społeczności: wystarczy kilka prostych praw opisujących wzajemny wpływ jednostek, by oddać i przewidzieć całą złożoność skomplikowanej sieci zjawisk społecznych. W ten sposób zapoczątkowana została nowa metoda interpretacji zmian w ramach całych społeczności, a nie jak dotychczas – diad.

Kilka lat później Andrzej Nowak i Jacek Szamrej przenieśli wspomnianą wyżej teorię w świat wirtualny, co pozwoliło testować jej założenia (Nowak, Szamrej i Latané; 1990). Dopracowali dokładne wzory opisujące stany i zachowania ludzkie, sprytnie korzystając ze wspomnianego dorobku innych nauk, przede wszystkim do modelu włączając cechy psychologiczne. Stali się w ten sposób prekursorami, którzy pokazali naukową analizę/obserwację złożonych i dużych społeczności, co można nazwać socjofizyką. Klasycy tego nurtu (Stauffer, De Oliveira, De Oliveira i Sa Martins, 2006; Chowdhury i Stauffer, 2000) wspominają „o modelach, które da się zapisać na jednej kartce papieru” – co odzwierciedla większość paradygmatów tej nauki. Funkcjonowanie samoorganizujących się systemów podlegać ma najprostszym z możliwych regułom i w stronę prostych modeli należy ich zdaniem iść w poszukiwaniach naukowych. Model Nowaka-Szamreja-Latané (dalej opisywany w skrócie jako „model NSL”) łączy umiejętnie

---

<sup>1</sup> Powstanie rozdziału było możliwe dzięki grantom Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego N N106 220138 oraz 644/MOB/2011/0.

wszystkie wspomniane dziedziny, uwzględnia założenia socjofizyki oraz opisuje skomplikowany świat interakcji psychologicznych w dużych społecznościach.

Model ten doczekał się wielu prac weryfikujących prawidłowość jego funkcjonowania w świecie społecznym na licznych płaszczyznach – od upowszechniania zjawisk kultury, przez sądy społeczne po zachowania polityczne i konsumenckie (np. Latane i Bourgeois, 1996; Nowak, 1996; Nowak, Vallacher, Kus i Urbaniak, 2005; Sobkowicz, 2009). Wydaje się jednak, że niedawne obserwacje wydarzeń na arenie politycznej wskazują, że niektórych zjawisk współczesnego świata społecznego model mógł nie przewidywać. Te właśnie obserwacje są podstawą rozważań w niniejszej pracy.

### **Obserwacja świata społecznego i problemy badawcze**

W ogólnym ujęciu model NSL opisuje konflikt społeczny (Nowak, Szamrej i Latané, 1990). Rozpatrywana przestrzeń modelu dotyczy dwóch będących wobec siebie w opozycji grup, np. zwolenników i przeciwników partii politycznej. W przestrzeni symulacji komputerowej jednostki wchodzi ze sobą w interakcje, a to doprowadza do obserwowanych zmian w całej społeczności. Przykładem może być Polska lat 80-tych, w okresie walk Solidarności, ze społeczeństwem podzielonym na „władzę” i „opozycję” – wzajemnie przeciwne frakcje. Przemiany skupiały się wokół wyrazistych jednostek i to od nich rozchodziły się krzewione idee powoli, jak bąble, z czasem anektując coraz większe terytoria wpływu. Z opisem tego typu zjawisk model NSL radzi sobie bardzo dobrze (Nowak, 1996). Tymczasem obserwowane niedawno konflikty Północnej Afryki zdają się częściowo nie pasować do tych założeń. W Libii, Tunezji czy Egipcie zmiany przebiegają bardzo gwałtownie, a jednocześnie w całej populacji. Jest to sytuacja, w której wielokrotnie weryfikowany model nie odpowiada rzeczywistości społecznej.

Model Latané świetnie się sprawdzał dla tradycyjnego typu społeczeństwa, jednak sformułowany był na krótko nim pojawiła się bardzo duża zmiana społeczna. Gwałtowny rozwój Internetu i telefonii komórkowej, których wykorzystanie jest dziś niemal oczywiste odbywał się przynajmniej 10 lat później (Farley, 2007; Ruthfield, 1995). W ciągu zaledwie dwóch dekad od publikacji artykułu nastąpiła gwałtowna ekspansja komunikacji globalnej. Z tego względu sam model nie mógł przewidywać zachowań społeczności korzystającej z tych kanałów komunikacji, bo w momencie publikacji artykułu były one wciąż w początkowej fazie rozwoju. Opisywana wcześniej sytuacja Solidarności w Polsce to zupełnie inny rodzaj przemian niż konflikty afrykańskie: w Libii, Tunezji czy Egipcie komunikacja globalna może być uznawana za najważniejsze narzędzie komunikacyjne.

Tu łatwo już o sformułowanie głównych problemów badawczych jakie postawiliśmy sobie pracując nad niniejszymi badaniami. Pierwsze pytanie dotyczy różnicy w dynamice przemian między społeczeństwem „tradycyjnym”, wchodzącym w lokalne interakcje, a społeczeństwem korzystającym z nowoczesnych zdobyczy technologicznych pozwalających na bezpośredni kontakt całej populacji. Czy rzeczywiście sieć kontaktów globalnych (taka jak Internet) przyspiesza przemiany? A jeżeli faktycznie tak jest, to jakie jest tempo tych przemian?

### **Metoda**

#### Zakres badań

W badaniach przeprowadzonych z użyciem symulacji komputerowych weryfikowana była teza: kontakt globalny przyspiesza przemiany społeczne w porównaniu do komunikacji lokalnej, tradycyjnej. Porównywane były wyniki symulacji uzyskiwane podczas pracy algorytmu opartego na modelu NSL (który traktowany był jak społeczeństwo „tradycyjne”) z wynikami nowego algorytmu (uwzględniającego aspekt komunikacji globalnej). W efekcie za zmienną niezależną możemy uznać model powiązań społecznych dla

którego generowane były symulacje. Zmienną zależną był czas trwania obserwowanej symulacji: jak szybko dana symulacja osiągała opisywany niżej *stan równowagi*<sup>2</sup>.

Warto jednocześnie nadmienić, że wszystkie symulacje miały identyczne warunki startowe, dokładnie takie, jakie zakładał artykuł opisujący oryginalny model NSL (Nowak i in., 1990). Odtworzone zostały również wszystkie inne założenia zawarte w oryginalnym artykule, gdzie konstituowano i prezentowano opisywany model. Z racji na ograniczony obszar niniejszego rozdziału tam odsyłamy czytelnika w poszukiwaniu pełnego opisu założeń modelu NSL i wszystkich potrzebnych do replikacji wzorów, np. *regułę zmiany polaryzacji osoby w matrycy*, czyli jej przejścia do przeciwnej frakcji. Wprowadzone przez nas modyfikacje nie dotyczą żadnego z elementów algorytmu, a jedynie dodają nowe funkcjonalności. Przyjęto w niniejszej pracy następujące polskie nazewnictwo: *osoba* dla sformułowania *individual*; *przekonania* dla zawartej w artykule cechy *characteristic attitude*; *charyzma* dla cechy *persuasiveness*, oraz *wsparcie* dla *supportiveness*. Rozmiar *matrycy (org. matrix)* to wielkość obserwowanego społeczeństwa. Określenie *immediacy* zostało zastąpione wzajemną *odległością* jednostek wobec siebie.

### Modyfikacje algorytmu

#### *Komunikacja globalna*

Do oryginalnego modelu NSL wprowadzono zgodny z teorią Wallace (2001) aspekt komunikacji globalnej. Dotyczy on każdego typu kontaktu między jednostkami przy użyciu narzędzi takich jak Internet (fora internetowe, komunikatory), czy telefonia komórkowa (sms'y). Aby oddać możliwie dobrze jego rzeczywiste funkcjonowanie w świecie społecznym postanowiono zwrócić uwagę na kilka aspektów.

#### *Potencjalna równość kontaktu*

Dla Wallace (2001) zmiany w nowoczesnym społeczeństwie są uwarunkowane ekspansją technologii. Niespotykane wcześniej formy komunikacji sprzyjają anonimizacji w kontaktach. Coraz trudniej jest o rzetelne sprawdzenie, kto jest po drugiej stronie komunikatora. Ta postępująca niepewność odbiorcy i nadawcy komunikatu tworzy nową, dodatkową dziedzinę kontaktu, w której wszyscy mają równe szanse zaistnieć.

Anonimowość może pozwalać na zaistnienie w społeczności jednostkom, które dotychczas mogły być z różnych powodów marginalizowane. Dla przykładu: na specjalistycznych forach dyskusyjnych wypowiadają się często „nie-specjaliści”, którzy właściwie w równym stopniu przez całą społeczność forum są poważani i ich zdanie jest brane pod uwagę (Korenman i Wyat, 1996). Co za tym idzie – nie tylko wszyscy mają równe szanse by się wypowiedzieć, ale też wszyscy mają równe szanse zostać wysłuchani. Wallace (2001) nazywa to zjawisko wyrównaniem statusu.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na dostępność informacyjną. McQuail (2010) sugeruje, że przepływ informacji jest coraz bardziej płynny, a sieć informacyjna staje się pewnego rodzaju forum publicznym, do którego każdy ma niemal identyczny dostęp. Merrill i Lowenstein (1973) traktują globalne informacje jako kierowane ku wielu społecznie zróżnicowanym odbiorcom. Podsumowując oba ujęcia: interakcje z wykorzystaniem najnowszych technologii komunikacji globalnej mogą być wymieniane między wszystkimi członkami społeczności w sposób równoprawny i bezpośredni.

Przypomnijmy, że model NSL zakłada lokalność sił wpływu. Im większa jest fizyczna czy psychologiczna odległość między dwoma *osobami*, tym mniejszy jest ich wzajemny wpływ. Przy

---

<sup>2</sup> *Stan równowagi* jest momentem, w którym pomimo ciągłych oddziaływań w matrycy żadne z pól nie ulega zmianie. Innymi słowy: dla sytuacji społecznych, podczas których jednostki wywierały wpływ na siebie, żadna z nich nie zmienia już poglądów bądź przynależności grupowej.

większych odległościach fizycznych siły wpływu drastycznie maleją. A zatem w dyskutowanym tu ujęciu odległość między *osobami* wyznacza możliwość wzajemnego zaistnienia w społecznej sieci wpływu. W świecie komunikacji globalnej aspekt ten wydaje się być pomijany, choć Ociepka (1999) sugeruje, że żyjemy w świecie, w którym pojęcie przestrzeni straciło na znaczeniu. McLuhan (2004) dodatkowo twierdzi, że przestrzeń została pokonana przez komputery. Na tej podstawie otrzymujemy wskazówkę, że w pierwotnym modelu wpływu NSL należy zmodyfikować funkcję *odległości*. Skoro wszyscy mają równe szanse, by zaistnieć i zostać wysłuchanymi praktycznie bezpośrednio – odległość w świecie Internetu przestaje istnieć; przypadkowi użytkownicy mogą rozmawiać ze sobą jak z bliskimi osobami. Przyjęto zatem, że odległość między jednostkami pozostającymi ze sobą w kontakcie globalnym jest stała i zawsze równa jeden, czyli równa maksymalnie bezpośrednio kontaktowi lokalnemu w modelu NSL. Wyrazić zatem nowy rodzaj kontaktu można wzorem wywiedzionym z oryginalnego modelu

$$\text{Sumę wsparcia internetowego: } \sum I \frac{w_i}{1} \text{ i sumę charyzmy internetowej: } \sum I \frac{c_i}{1}$$

gdzie  $w_i$  jest wartością wsparcia i-tej jednostki z grupy,  $c_i$  oznacza wartość charyzmy i-tej jednostki zaś odległość między osobami w diadzie jest zawsze równa 1. Po przeskalowaniu zgodnie z cytowanym artykułem i uproszczeniu wzorów otrzymujemy

$$\begin{aligned} \text{Wpływ wsparcia internetowego: } \hat{i}_{wi} &= \sqrt{N_w} \left( \sum w_i / N_w \right) \\ \text{i wpływ charyzmy internetowej: } \hat{i}_{ci} &= \sqrt{N_c} \left( \sum c_i / N_c \right) \end{aligned}$$

gdzie  $N_w$  jest liczbą *osób* udzielających wsparcia jednostce, zaś  $N_c$  jest liczbą *osób* o przeciwnych jednostce poglądach. Wzory, zgodne z powyższymi założeniami, wyrażają równość i bezpośredniość kontaktu w komunikacji globalnej.

#### *Dodatkowa sieć kontaktów.*

W obecnych czasach niezwykle rzadko zdarza się sytuacja, w której jednostki wybierają jedynie kontakt globalny, lub tylko kontakt tradycyjny. Innymi słowy, aby oddać wszelkie możliwe aspekty sieci komunikacyjnej uznano, że sieć komunikacji globalnej nie wyklucza kontaktu lokalnego i odwrotnie. Każda *osoba* w *matrycy* miała odtąd możliwość porozumiewać się na różne sposoby. Prócz ich bezpośredniej sieci kontaktów społecznych włączono do modelu możliwość kontaktu z dowolnymi osobami w całej populacji. W efekcie można mówić o dwóch podsumach wpływu: sile wpływu lokalnego<sup>3</sup> i sile wpływu globalnego. Wyrazić to można wzorami:

$$\text{Wpływ wsparcia: } \hat{i}_W = \hat{i}_{wi} + \hat{i}_w \text{ i wpływ charyzmy: } \hat{i}_C = \hat{i}_{ci} + \hat{i}_c$$

gdzie widać pełne i zsumowane siły wpływu. Na poziomie algorytmu symulacji program porównywał ze sobą otrzymane wartości zgodnie z *regułą* oryginalnego modelu NSL. Pozostałe aspekty algorytmu nie ulegały żadnym modyfikacjom.

<sup>3</sup> Opis wzorów wpływu lokalnego, czyli  $\hat{i}_w$  oraz  $\hat{i}_c$  zawarte są w oryginalnym artykule (Nowak i in., 1990).

Zatem dwie osoby pozostające ze sobą w interakcji mogą komunikować się dwoma różnymi kanałami: lokalnym („tradycyjnym”) – wyrażonym odległością fizyczną; oraz globalnym – gdzie aspekt odległości jest pomijany. Obrazowo można opisać to na przykładzie sytuacji pracowników biurowych komunikujących się zarówno w sposób bezpośredni, jak i np. telefonicznie/e-mailowo.

### Pomiar różnic

Aby zbadać siłę oddziaływań w nowych i starych warunkach oraz obiektywnie je porównywać postanowiono za każdym razem mierzyć prędkość zmian w komputerowym społeczeństwie: jak wiele czasu potrzeba, by układ osiągnął *stan równowagi*, co w badaniach NSL (Nowak i in., 1990) przyjmowano za zakończenie symulacji.

Prędkość działania komputerów, na których prowadzone są symulacje może być różna, ponieważ różna może być ich moc obliczeniowa. Aby rzetelnie badać różnice w dynamice zmian mierzono czas ich trwania *iteracjami*<sup>4</sup>, co standaryzuje metodę i pozwala na porównywanie danych uzyskanych z różnych komputerów. Potocznie rzecz ujmując, mierzono ile interakcji społecznych jest potrzebne, by w *matrycy* stan ustabilizował się<sup>5</sup>.

Manipulowano także wielkością *matryc* aby sprawdzić, czy efekty występują bez względu na wielkość opisywanego modelem społeczeństwa.

### Eksperyment

W eksperymencie porównywano różnicę w czasie trwania symulacji między wynikami symulacji otrzymanymi przy zastosowaniu różnych modeli działania.

#### *Warunek A: Model Nowaka-Szamreja-Latané*

W tym warunku zreplikowaliśmy zawarty w oryginalnym artykule model NSL (Nowak i in., 1990). Symulacje przeprowadzane z jego użyciem miały obrazować tryb naturalnej komunikacji lokalnej w świecie społecznym, np. rozmowy „twarzą w twarz”.

#### *Warunek B: Model Komunikacji Globalnej (Rak-Kulesza)*

Komunikacja globalna, zgodna z wcześniejszym opisem była *dodatkową siatką kontaktów i potencjalnie równą*. Włączono zatem do modelu NSL (Nowak i in., 1990) dodatkowy algorytm odpowiadający założeniom badawczym opisanym powyżej. Miał on odzwierciedlać sytuację, w której każdy członek społeczności prócz bezpośredniej sieci kontaktów społecznych miał możliwość wejść w interakcję z dowolną postacią np. przez Internet.

Oba powyższe warunki były testowane w czterech różnych wielkościach *matrycy*; porównywane ze sobą były zawsze dwa różne warunki w tym samym rozmiarze *matryc*. Wyniki uśredniono w seriach, tzn. dla wykresów zbiorczych użyto danych z uśrednień dla serii przebiegów<sup>6</sup>.

### **Wyniki**

Poniżej zamieszczono statystyki opisowe porównywanych grup. Podzielona jest ona według rozmiarów *matryc*, oraz warunków *A* i *B* dla tychże rozmiarów testowanych. Każda seria wyników jest

<sup>4</sup> *Iteracja* jest tu rozumiana jako pojedyncze wejście osoby w interakcję z otoczeniem społecznym i zakończeniem jej.

<sup>5</sup> Co można interpretować w strukturach społecznych jak: dla *M* sytuacji społecznych podczas których wywierany był wpływ jednostek na siebie, żadna z nich nie zmieniła poglądów czyli przynależności grupowej.

<sup>6</sup> Przebieg to inaczej pełne pojedyncze działanie algorytmu – od wylosowania zmiennych i utworzenia matrycy, do zakończenia działania programu.

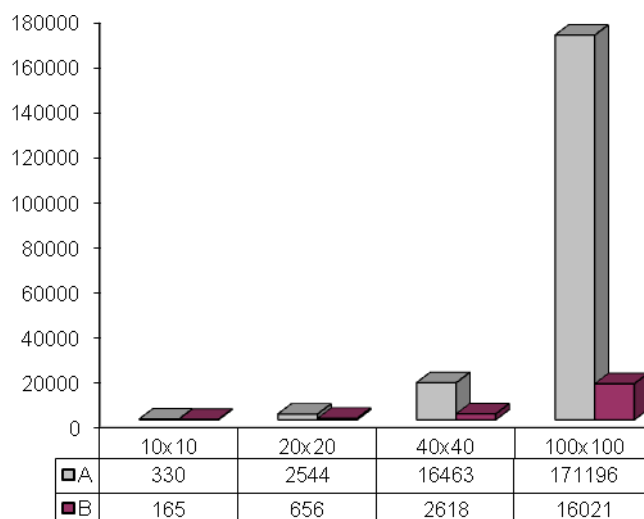
zbliżona w rozkładzie do rozkładu normalnego. Pojedynczy wynik symulacji jest tutaj równy czasowi jej trwania mierzonemu w *iteracjach*. Obserwowany rozkład wyników nie zawiera przypadków nietypowych.

Dla czterech kolejnych wielkości *matryc*, czyli odpowiednio dla społeczności złożonej ze 100, 400, 1600 i 10000 *osób* sprawdzano różnicę między średnimi czasami trwania symulacji w warunkach eksperymentalnych A (model NSL) i B (Model Komunikacji Globalnej Rak-Kulesza). W celu sprawdzenia różnic zostały wykonane testy t-Studenta dla prób niezależnych w blokach odpowiadających kolejnym rozmiarom *matryc* w symulacji, gdzie zmienną zależną jest czas trwania symulacji do osiągnięcia stabilnej równowagi. Zatem im niższa średnia, tym szybciej następowała stabilizacja poglądów.

Rozmiar matrycy	Model	Statystyki opisowe			Różnice			
		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>d</i> <sup>7</sup>
10x10	A: Model NSL	101	329,82	88,01	17,96	118,72	0,0001	2,52
	B: Model RK	101	165,26	27,05				
20x20	A: Model NSL	101	2544,26	489,29	38,53	102,74	0,0001	5,42
	B: Model RK	101	655,56	57,24				
40x40	A: Model NSL	101	16462,93	3636,77	38,24	100,19	0,0001	5,38
	B: Model RK	101	2618,28	110,86				
100x100	A: Model NSL	101	171195,80	32905,70	47,39	100,01	0,0001	12,20
	B: Model RK	101	16020,66	166,86				

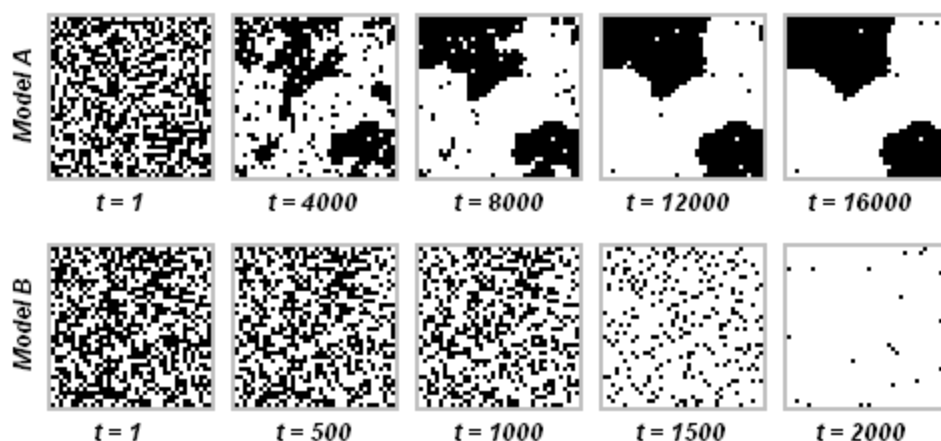
Tabela 1. Statystyki opisowe symulacji według rozmiaru matrycy i warunku eksperymentalnego, oraz różnice w średnich czasach trwania symulacji między warunkami eksperymentalnymi.

Analiza wykazała, że pomiędzy wszystkimi średnimi parami wyników jest różnica istotna statystycznie ( $p < 0,001$ ). Poniżej znajduje się graficzna prezentacja różnic między wynikami dla dwóch serii symulacji A i B:



Rysunek 1. Średnia liczba iteracji kończących symulację dla różnych rozmiarów matryc dla obu warunków eksperymentalnych: A (model NSL) i B (Model Komunikacji Globalnej Rak-Kulesza).

<sup>7</sup> Takie wartości d-Cohena są naturalne dla odwzorowywania zachowań społecznych przez symulację komputerową, której precyzja jest dużo większa niż w przypadku eksperymentów z „realnym” badaniem.



Rysunek 2. Kolejne etapy obserwowanych przebiegów symulacji: A (model NSL) i B (Model Komunikacji Globalnej Rak-Kulesza). Czarne i białe pola reprezentują opozycyjne postawy jednostek. Czas mierzony jest w iteracjach.

### Interpretacja wyników

Różnica wyników pomiędzy warunkami A: *kontaktem lokalnym* i B: *kontaktem globalnym* potwierdza tezę: komunikacja globalna znacząco przyspiesza przemiany społeczne. Kiedy do modelu NSL włączymy aspekt komunikacji globalnej dynamika zmian widocznie się zwiększa: opinie przekazywane są między jednostkami w matrycy szybciej niż w modelu NSL i potrzeba zdecydowanie mniej czasu, by symulacja osiągnęła stan równowagi. Po raz kolejny powracając do przykładów obserwowanych przemian społecznych powołać się warto na konflikty Solidarności i Północnej Afryki. Widać dzięki temu, który model lepiej odzwierciedla zachodzące w świecie politycznym zmiany. Gdy w Polsce najistotniejszym czynnikiem wpływu społecznego była lokalność kontaktu (z braku Internetu czy telefonii komórkowej), opisujący przemiany społeczne model NSL sprawdzał się doskonale. Jednak gdy zmiany są tak dynamiczne, jak te w Libii, Tunezji czy Egipcie, a ludność korzysta z nowoczesnych form komunikacji mechanizm zdaje się lepiej oddawać Model Komunikacji Globalnej naszego autorstwa.

Nie tylko widać jasno, że oba modele różnią się średnimi czasami działania algorytmu. Powyższy wykres obrazuje jak duża jest ta różnica, a statystyki świadczą o wysokiej istotności tej różnicy. Co najważniejsze: im większe jest obserwowane społeczeństwo, tym większa jest różnica w liczbie iteracji potrzebnych do osiągnięcia stanu równowagi. Prędkość zmian dążąca do stanu równowagi w danym społeczeństwie korzystającym z narzędzi komunikacji globalnych jest duża, niezależnie od tego jak bardzo rozszerzymy matrycę.

Obserwacje kształtu matryc podczas pracy algorytmów wskazują obszar zmian społecznych (Rysunek 2). Końcowe obrazy symulacji dla modelu NSL pokazują, że to głównie wokół liderów formowały się w zwarte grupy przypominające formalnie wydzielone terytoria wpływu – niemal jak okręgi wyborcze. Znowu przypomina to Solidarnościową lokalność: mozolne zdobywanie kolejnych areałów opinii. W przypadku Modelu Komunikacji Globalnej zmiany zachodzą natychmiastowo w całej populacji (czyli dokładnie tak jak w obecnych konfliktach północnoafrykańskich), a terytorium zmian jest cała przestrzeń społeczna. Te zmiany mają zatem nie tylko większą dynamikę, ale też możliwie najszerszy obszar występowania.

Sytuacja modelowa ma szersze przełożenie na obserwacje życia społecznego. Warto zauważyć, że protesty, które wybuchły masowo podczas Arabskiej Wiosny Ludów w północnej Afryce, wielokrotnie początkowo były poprzez inicjatywy na portalach społecznościowych takich jak Facebook czy Twitter. Wybuchy one gwałtownie, angażując szybko niemal całe obszary konfliktu. Przywódcy państw zdawali



się dostrzegać potencjał usieciowienia opozycji i choć było już na to za późno – próbowali blokować ruch sieciowy. Niejednokrotnie opozycja zamiennie korzystała z telefonii komórkowej i Internetu, by zachować ciągłość komunikacji. Model który proponujemy zdaje się odzwierciedlać takie globalne rozchodzenie się idei przy wykorzystaniu nowoczesnych form komunikacji.

## **Podsumowanie**

Częstokroć symulacje komputerowe zachowań ludzkich są poddawane krytyce, którą można by streścić: prosty program komputerowy nigdy nie odzwierciedli zachowań społecznych. Ten nieprzyjazny pogląd jest jednak niezrozumiały, gdy myślimy o badaniach naukowych współczesnej psychologii społecznej jako o statystycznych istotnościach: liczbach, które precyzyjnie opisują świat człowieka. Psychologia naukowa bywa psychologią wątpliwości; sucha statystyka nie mówi nigdy o zdarzeniach pewnych, a jedynie o pewnym prawdopodobieństwie danego zdarzenia.

Proponowany model nie jest oczywiście bez wad metodologicznych. Już samo ujęcie komunikacji globalnej może budzić kontrowersje. Związek dystansu między jednostkami a typem komunikacji nie jest wystarczająco dobrze potwierdzony w badaniach „realnego” świata społecznego. Sugestie innych badaczy można potwierdzać w poszczególnych aspektach modelu, ale przeprowadzenie eksperymentów naturalnych na całych społecznościach również niesie ze sobą wiele trudności.

Kolejny zarzut można skierować w stronę potencjalnego dostępu *osób* do całej sieci społecznej. Model zakłada, że każdy ma właściwie taką samą możliwość użytkowania narzędzi komunikacji globalnej, a także mniej więcej równoliczną siatkę kontaktów lokalnych. Na tym poziomie nietrudno zauważyć, że w „realnym” świecie społecznym ludzie różnią się między sobą liczbą znajomych, oraz mają nierówny dostęp do narzędzi komunikacji, czy też różnią się kompetencjami użytkowania w zakresie nowinek technologicznych. Model nie uwzględnia tych cech. W pewnym sensie zarzuty te można odeprzeć losowością stanu początkowego *matrycy*, który powinien sprowadzić stan społeczny do rozkładu normalnego. Ale nawet tutaj należałoby w przyszłych badaniach symulacji sprawdzić, czy rzeczywiście stany poszczególnych *osób* w *matrycach* dążą do rozkładu normalnego i czy należy uwzględniać dodatkowe cechy *charakterystyk*.

Wyniki sugerują, że należy rozbudować model NSL, uwzględniając nowe sposoby komunikacji. Pojawiają się tutaj między innymi pytania o przesadną prostotę modelu (może model powinien uwzględniać takie cechy jak nonkonformizm, czy osobiste kompetencje jednostek?). Te obiekcje prowadzą w efekcie do pytania o samo modelowanie komputerowe zjawisk wpływu: jak dalece możemy przenosić wnioski z nich płynące na populację? Część z tych wątpliwości rozwiewają rozmaici badacze eksperymentalni (Kiesler, Siegel i McGuire, 1984; Latané, Nowak i Bonovento, 1995; Stocker, Cornforth i Bossomaier, 2002; Steyn, Walstrom i Leyland, 2010).

Warto wreszcie zwrócić uwagę na kwestie, które zdają się wspierać nasz model i kierować rozważania na zmianę w dziedzinie komunikacji społecznej. Twitter, Facebook, Google, YouTube i inne miejsca ruchu sieciowego przestają być jedynie dostarczającą rozrywki zabawką, a stają się powoli potężnym narzędziem wartym uwagi w aspekcie polityki, zachowań konsumenckich, czy po prostu komunikacji globalnych społeczeństw (Tadeusiewicz, 2002). Internet i telefonia komórkowa mogą wkładać władzę w przypadkowe ręce, rozochocąć tłumy, a odpowiednio kontrolowane być narzędziem aparatu represji. Co najistotniejsze jednak – w niniejszym artykule próbowaliśmy wykazać, że przemiany świata usieciowionego to przemiany niezwykle dynamiczne, przepływające przez całą populację szybciej, niż można by przypuszczać. Tam gdzie potrzeba błyskawicznej rewolucji – tam potrzeba Internetu.

## Bibliografia

- Anderson, P.W. (1988). Spin glass Hamiltonians: A bridge between biology, statistical mechanics, and computer science. W: D. Pines (red.) *Emerging syntheses in science*, (s. 95-112). Boulder: Westview Press.
- Beni, G. i Wang, J. (1989). Swarm Intelligence in Cellular Robotic Systems. *Proceedings of NATO Advanced Workshop on Robots and Biological Systems*, 102, 26-30,
- Camazine, S., Deneubourg, J., Franks, N., Sneyd, J., Theraulaz, G. i Bonabeau, E. (2003). *Self-Organization in Biological Systems*. Princeton: University Press.
- Chowdhury, D. i Stauffer, D. (2000). *Principles of equilibrium statistical mechanics*. Chichester: John Wiley & Sons
- Coney, P. i Highfield, R. (2007). *Granice złożoności. Poszukiwania porządku w chaotycznym świecie*. Warszawa: Prószyński i s-ka.
- Farley, T. (2007). *The Cell-Phone Revolution: American Heritage of Invention & Technology*. New York: American Heritage.
- Fischer, K.H. i Hertz, J.A. (1991). *Spin Glasses*. Cambridge: Cambridge University Press
- Kiesler, S., Siegel, J. i McGuire, T.W. (1984) Social psychological aspects of computer-mediated communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.
- Korenman, J. i Wyatt, N. (1996). Group Dynamics in an E-mail Forum. W: S.C. Herring, (red.), *Computer-mediated communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*, (s. 225-242). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Latané, B. (1981). The psychology of social impact. *American Psychologist*, 36, 343-365.
- Latané, B., i Bourgeois, M. J. (1996). Experimental evidence for dynamic social impact: The emergence of subcultures in electronic groups. *Journal of Communication*, 46, 35-47.
- Latané, B., Liu, J. H., Nowak, A. i Bonevento, M. (1995). Distance matters: Physical space and social impact. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 795-805.
- McLuhan, M. (2004). *Zrozumieć media: Przedłużenia człowieka*. Warszawa: Wydawnictwa Naukowo-Techniczne.
- Mcquail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. London: Sage
- Merrill, J.C. i Lowenstein, R.L. (1973). *Media, messages, and men: New perspectives in communication*. New York: D. McKay Co.
- Nowak, A. (1996). Bąble nowego w morzu starego: podwójna rzeczywistość okresu przemian społecznych. W: M. Marody, E. Gucwa-Lesny, (red.), *Podstawy życia społecznego*, (s. 229-249). Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego.
- Nowak, A., Szamrej, J. i Latane, B. (1990). From Private Attitude to Public Opinion: A Dynamic Theory of Social Impact. *Psychological Review*, 97, 362-376
- Nowak, A., Vallacher, R.R., Kus, M. i Urbaniak, J. (2005). The dynamics of societal transition: Modeling non-linear change in the Polish economic system. *International Journal of Sociology*, 35, 66-88.
- Nowak, A. i Vallacher, R.R (1998). *Dynamical social psychology*. New York: The Guilford Press.
- Ociepka, B. (1999) Wpływ nowych technologii na komunikowanie społeczne. W: B. Dobek-Ostrowska (red) *Studia z teorii komunikowania masowego*, (s. 149-168). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Ruthfield, S. (1995). The Internet's History and Development From Wartime Tool to the Fish-Cam. *Crossroads Magazine*, 2, 2-4
- Sobkowicz P. (2009). Modelling Opinion Formation with Physics Tools: Call for Closer Link with Reality. *Journal of Artificial Societies and Social Simulation*, 12, 1-11
- Stauffer, D., De Oliveira, S.M., De Oliveira, P.M.C. i Sa Martins, J.S. (2006). *Biology, Sociology, Geology by Computational Physics*. Oxford: Elsevier Science Ltd
- Steyn, P., Walstrom, A. i Leyland, P. (2010) Consumer-generated content and source effects in financial services advertising: An experimental study. *Journal of Financial Services Marketing*, 15, 49-61.
- Stocker, R. Comforth, D. i Bossomaier, T. (2002). Network Structures and Agreement in Social Network Simulations. *Journal of Artificial Societies and Social Simulation*, 5, 31-42.
- Tadeusiewicz, R. (2002). *Spoleczność internetu*, Warszawa: Exit.
- Wallace, P. (2001). *Psychologia Internetu*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Wilson, E.O. (2000). *Socjobiologia*, Poznań: Zysk i S-ka.
- Wooldridge, M. (2002). *An Introduction to MultiAgent Systems*. Chichester: John Wiley & Sons.

Marta du Vall, Marta Majorek

## Nowe media w służbie „sieciowych” aktywistów

### Wstęp

Obecnie żyjemy w epoce toczącej się rewolucji informacyjnej, której wyznacznikiem jest imponujący rozwój form interaktywnej partycypacji jednostek. Nie ulega wątpliwości, że zjawisku temu sprzyja rozwój nowych mediów<sup>1</sup>, które zmieniły krajobraz medialny w znaczącym stopniu i wpływają na tworzenie nowych strategii komunikacyjnych oraz obszarów dialogu społecznego. Można stwierdzić, że obecnie mamy do czynienia z „kulturą nowych mediów”, a internet stanowi swego rodzaju „autostradę informacyjną” (Jaskiernia, 2006). Wśród głównych przejawów rewolucji informacyjnej wymienia się interaktywność, czyli relację między jednostką a środowiskiem, zapośredniczoną przez dane medium<sup>2</sup>. Uzyskując status uczestnika mediów odbiorca współtworzy je, co w dalszym etapie pozwala osiągnąć przez niego pozycję nadawcy. Kolejnym elementem jest hipertekstowość, definiowana jako interaktywny dostęp do wszystkich danych z każdego miejsca na świecie. Podobnie, jak cyfryzacja stanowi szeroko wykorzystywany sposób tworzenia treści, tak samo hipertekstowość staje się formą jej przechowywania oraz przekazywania. W kontekście rewolucji informacyjnej nie należy również pominąć kwestii komunikacyjności. Sieć w sposób naturalny wychodzi naprzeciw naturalnej formie ludzkiej aktywności, jaką jest interakcja. Komunikacyjny wymiar sieci polega na tym, że umożliwia jednostkom, a wręcz zachęca je do wnoszenia ich własnego wkładu w zbiorowe medium. W efekcie, zarówno procesy informacyjne, jak i powstający wokół nich rodzaj organizacji społecznej przybierają jednocześnie charakter zbiorowy, jak i indywidualny. Dla porównania, obcowanie z książką sprzyja raczej indywidualnemu rozwojowi jednostki, w pewnym sensie izoluje ją od otoczenia i nie stwarza możliwości ingerencji w swoją treść. Sieć internetowa natomiast, w związku ze swoją otwartością, umożliwia włączenie się w globalny obieg informacji, dając jednocześnie szansę wprowadzenia nowych treści w czasie rzeczywistym. Ma to niebagatelne znaczenie, jeżeli wziąć pod uwagę przyspieszenie wzrostu ludzkiej produkcji intelektualnej (de Kerckhove, 2001).

Charakterystyczne dla epoki rewolucji informacyjnej zjawisko komunikacji zapośredniczonej, zmediatyzowanej, sprzyja kreowaniu konstrukcji społeczeństwa medialnego (*mediated society*). W obrębie tego terminu zawiera się zarówno pojęcie społeczeństwa informacyjnego (co do treści), jak i społeczeństwa sieciowego w aspekcie formy (Goban-Klas, 2005). Aspekt formalny jest tutaj mocno eksponowany, jednakże nie można doszukać się jakiegokolwiek gradacji w obrębie tej formuły: sieć, informacja, forma i treść mają znaczenie równorzędne i powiązane są ściśle łańcuchem wzajemnych relacji. Nowa formacja społeczna, jaka wyłania się w rezultacie procesów „mediamorfozy”, czyli wysycenia, a raczej nawet przesylenia społeczeństwa mediami, wykazuje kilka znamienych elementów. Przede wszystkim jego dominującą cechą staje się funkcjonowanie w sposób niebezpośredni kontaktów interpersonalnych, w związku z czym media stają się w pewnym sensie „naturalnym” środowiskiem człowieka, a wirtualna przestrzeń staje się powoli równoznaczna z rzeczywistością. Infrastruktura globalna, zwłaszcza w obszarze telekomunikacyjnym przekształca się powoli w fundament sieci i obiegów informacyjnych w wysoce zróżnicowanej skali, począwszy od lokalnej, a na globalnej skończywszy (Goban-Klas, 2005).

<sup>1</sup> Nowe media najczęściej definiuje się jako przekaz cyfrowy.

<sup>2</sup> W tym wypadku będziemy mieć na uwadze zwłaszcza media określane mianem „nowych” bądź te, które określamy jako „stare” lecz uzbrajamy je w narzędzia interaktywne.

Zarysowany pokrótce wpływ nowych technologii na rozwój społeczeństwa informacyjnego i wzrost możliwości nieskrępowanego uczestnictwa jednostek w przestrzeni publicznej stanowi podstawę dla rozważań dotyczących współczesnych form partycypacji. Przedmiotem rozważań autorek są nowe możliwości działania i nowe przestrzenie, jakie kreują dla nich nowe media.

### **Internet jako narzędzie partycypacji w życiu publicznym**

W licznych badaniach, jakie podejmują problematykę relacji pomiędzy korzystaniem z nowych technologii, w tym wypadku głównie z internetu, a poziomem aktywności, wiedzy i rzeczywistej partycypacji w życiu publicznym, wyodrębnić można dwa główne podejścia (Kenski, Stroud, 2006). Zaznaczyć należy, iż ich zwolennicy prezentują przeciwstawne punkty widzenia. Po jednej stronie odnajdziemy tych, którzy stoją na stanowisku, iż korzystanie z nowych technologii w żaden sposób nie ma związku ze zjawiskiem uczestnictwa. Wspierają się oni argumentacją, iż jednostki, które czerpią wiedzę na tematy polityczne z internetu, w przeważającej większości zaliczyć można do grupy już aktywnej politycznie, bądź zainteresowanej polityką na tyle, że dostęp do internetu nie wpływa w istotny sposób na zwiększenie wśród nich poziomu politycznego uczestnictwa. Dodać należy, że nie powinno się oczekiwać, od jednostek nie przejawiających jakiegokolwiek zainteresowania polityką, że będą poszukiwać w internecie informacji z tej dziedziny. W związku z tym, uprawnione wydaje się założenie, zgodnie z którym aktualny poziom wiedzy o polityce oraz uczestnictwa politycznego w danym społeczeństwie, nawet mimo zwiększania się dostępności internetu, nie przejawia zauważalnych tendencji wzrostowych. W bardziej skrajnym wydaniu, internet w pewnej mierze stwarza niebezpieczeństwo dla partycypacji i wywiera na nią zgubny wpływ, sprzyjając zamykaniu się jednostek w kręgu spraw prywatnych i ograniczając ich interakcje z innymi wyłącznie do wymiaru towarzyskiego (Wojniak, 2010b).

Przeciwnie, „optymistyczne” przekonanie przejawia natomiast stosunkowo liczna grupa znawców tematu, dla których zasadne będzie twierdzenie, iż korzystanie z nowości technologicznych w mniej lub bardziej bezpośredni sposób zwiększa poziom zaangażowania w sprawy publiczne. W ich opinii internet wzmacnia polityczną skuteczność, podnosi poziom wiedzy na tematy polityczne, co w dalszej kolejności pozytywnie wpływa na poziom i intensywność jednostkowej partycypacji. Abstrahując od roli źródła informacji o istotnych z punktu widzenia społeczeństwa zagadnieniach politycznych, kandydatach w bieżącej kampanii wyborczej lub działalności władzy ustawodawczej czy wykonawczej, internet to niewątpliwie medium wydatnie ułatwiające kontakt z politykami i jednocześnie dające obywatelom poczucie sprawowania kontroli nad ich działaniami. Znaczenie niewątpliwie ma również fakt, iż specyfika internetu sprawia, że jednostki nie czują się zakłopotane swoim brakiem obeznania i niewiedzą w obszarze polityki (Wojniak, 2010b). Należy uznać, że wzrost dostępności do medium jakim jest internet oraz podniesienie poziomu edukacji, nie tylko tej technologicznej, wpływają na większy poziom partycypacji publicznej obywateli. Warto zauważyć równocześnie fakt, iż internet stwarza nowe możliwości korzystania z wolności osobistych i politycznych. Zwolennicy wpływu technologii informacyjnej na demokrację są przekonani, że uchroni to świat przed kolejnymi dyktaturami, tworzeniem zamkniętych społeczeństw. Można powiedzieć, że demokracja w społeczeństwie informacyjnym to przede wszystkim możliwość świadomego wyboru. To okazja do stanowienia o sobie, podejmowania decyzji w zgodzie z samym sobą (du Vall, 2010).

### **Haktywizm – protest w środowisku sieciowym**

Wszystkie zjawiska opisywane powyżej pozwalają nam dziś obserwować wzrost liczebności i tym samym aktywności grup, które obrały sobie internet za podstawowe narzędzie i zarazem główne pole

działania. Potencjał stwarzany przez nowe technologie jest wykorzystywany zarówno przez organizacje z pogranicza legalnej polityki, jak i struktury z głównego nurtu życia politycznego. Z tego też względu w obrębie form politycznego uczestnictwa obywateli zaobserwować można istotne modyfikacje. Przed jednostkami otwierają się szersze przestrzenie zaangażowania, pojęcie obywatela zyskuje nieco inny wymiar: z jednostki, która ogranicza się do użytkowania i dokonywania wyborów w przestrzeni publicznej (*users and choosers*) zaczyna być utożsamiany z podmiotem kreującym i nadającym jej pożądany przez siebie kształt. Nie zawsze jednak istnieją instytucje i mechanizmy, które w sposób ogólnie przyjęty (dozwolony) na to pozwalają i podówczas otwiera się pole dla działalności, która poza te ramy wykracza, aczkolwiek nie można odmówić jej miana politycznej partycypacji. W tym kontekście internet jest narzędziem nie wyróżniającym żadnej ideologii, grupy politycznej czy instytucji. Jak było powyżej zaznaczone, wykorzystanie sieci stwarza nowe możliwości w różnych sferach politycznej aktywności (Porębski, 2001), w tym daje nowe narzędzia dla wyrażania obywatelskiego nieposłuszeństwa. Coraz częściej mamy bowiem do czynienia z różnorodnymi aktami protestu wobec działań instytucji i organów władzy państwowej, dla których to aktów nośnikiem jest właśnie sieć. Szczególnie interesującym przykładem wykorzystania funkcjonalności nowych mediów dla prowadzenia działalności społeczno-politycznej jest hakywizm. Określenie to powstało z połączenia słów „haker” i „aktywista”.

O ile wyjaśnienie pojęcia „aktywista” nie rodzi szczególnych problemów definicyjnych, to już określenie „haker” będzie nastroczało więcej komplikacji. „Aktywista” to nikt inny, jak zagorzały, mocno zaangażowany członek organizacji, społeczności. Można go określić przy użyciu sformułowań: społecznik, ochotnik, ideowiec. Według słownika języka polskiego: aktywista to członek organizacji, mocno zaangażowany w jej działalność (<http://www.sjp.pl/aktywista>, 2010). Co się zaś tyczy drugiego z wyjaśnianych terminów, to w języku potocznym słowo haker stało się synonimem komputerowego włamywacza i przestępcy komputerowego, elektronicznego wandalę, który korzystając ze zdalnych środków dostępu, dokonuje włamań do systemów informatycznych dla zabawy bądź w innym celu (Erickson, 2008).

„Gazeta Prawna” (2012) w swej encyklopedii zamieszcza definicję w brzmieniu: „haker – osoba o bardzo dużych praktycznych umiejętnościach informatycznych, odznaczająca się znajomością wielu języków programowania, a także świetną znajomością systemów operacyjnych oraz bardzo dobrą orientacją w Internecie”. Hakerzy sami siebie określają przede wszystkim jako specjalistów, których włamanie do chronionych komputerów dokonywane są jedynie po to, by obnażyć słabości systemów bezpieczeństwa i poinformować o nich właścicieli sforsowanych zabezpieczeń. Podstawowym założeniem hakerów jest nie niszczyć, a nadrzędnym celem jest doskonalenie swojej wiedzy i pisanie jak najlepszych programów. Subkultura ta nabrała silnych znamion elitarności, wynikających na początku ze słabej dostępności do komputerów, a teraz - bardziej z odcięciem się od wszelkich form komercyjnej działalności. Granica między działaniem w słusznej sprawie a czystą ciekawością i chęcią zaznaczenia swojej wiedzy bywa tu bardzo płynna (du Vall, 2010). Kanonem hakerskiej etyki jest nieskrępowane prawo do informacji, nawet jeśli znajduje się ona w cudzym komputerze. Można zgodzić się ze twierdzeniem, że to hakerzy zbudowali Internet, gdyż bez nich i bez ich anarchistycznej ideologii nigdy to medium nie zostałoby tak szybko stworzone i rozpowszechnione na całym świecie. Jako wierni członkowie tej subkultury podkreślają, że zrobili to w imię odwiecznych ludzkich pragnień stworzenia wspólnoty ludzi, którzy zamiast ze sobą walczyć, wymieniają między sobą informacje, doświadczenia, upowszechniają za darmo wiedzę (Mediologia, 2012). Generalizując można uznać, że dozwolone jest wszystko to, co inni użytkownicy sieci akceptują, zakazane zaś to, na co nie ma powszechnej zgody internautów. Trzeba podkreślić, że współczesne hakerstwo ma wiele twarzy, a jedną z nich jest hakywizm.

Znając etymologię terminu „haktywizm” warto zastanowić się nad motywami działania „sieciowych aktywistów”. Z reguły pobudki te mają charakter społeczny bądź polityczny. W XXI wieku haktywizm jest jedną z form walki przeciwko określonym porządkowi politycznemu, polityce wewnętrznej lub zagranicznej państwa, panującym w danym państwie stosunkom ekonomicznym lub pewnym instytucjom prawnym. Jest więc niczym innym jak przejawem obywatelskiego nieposłuszeństwa. Ideę obywatelskiego nieposłuszeństwa można rozumieć, jako swego rodzaju kontestację, co oznacza kwestionowanie czegoś, poddawanie w wątpliwość, demonstrowanie, manifestowanie sprzeciwu, protestu. Kontestator to osoba, która nie przestrzega powszechnych wzorców zachowań, bądź celowo je odrzuca, kierując się własnymi standardami, zgodnymi z wyznawaną hierarchią wartości (Majorek, 2007). Można przyjąć za Hannah Arendt, iż nieposłuszeństwo obywatelskie pojawia się wówczas, gdy znacząca liczba obywateli dochodzi do przekonania, że normalne kanały dokonywania zmian nie funkcjonują, a skargi nie zostaną wysłuchane lub uwzględnione, albo przeciwnie, że rząd chce dokonać zmian nie uwzględniając głosu obywateli (Arendt, 1999). W sytuacji, gdy obywatele traktowani są jak bezwolne automaty, społeczeństwo ma prawo odczuwać zbyt duże ograniczenie swojej wolności i protestować, łamiąc świadomie obowiązujące normy społeczne i prawne (du Vall, 2012). Zwolennicy aktywności mieszczącej się w zakresie obywatelskiego nieposłuszeństwa, podkreślają świadomy charakter takiej akcji, brak przemocy, a w szczególności zorientowanie na zainicjowanie określonych reform. Odrzucają oni zarzut, jakoby było to jedynie formą niedemokratycznej, politycznej taktyki, blisko związanej z innymi typami oporu wspartego na przemocy. Nie sposób jednak w prosty i zarazem zdecydowany sposób zaakceptować któregokolwiek z tych sądów, a zatem warto poświęcić trochę miejsca refleksji w tym przedmiocie.

Zarzuty, jakie kierowane są pod adresem prób usprawiedliwiania wskazanych działań zawierają się zazwyczaj w następujących obiekcjach. W pierwszym rzędzie oczywistą kwestią jest nielegalność takich aktów, zatem klóci się to z ideą zobowiązania do przestrzegania prawa danej państwowości, posiadanego przez obywateli demokratycznych wspólnot państwowych (Majorek, 2010, s.225). Ustrój demokratyczny zapewnia sprawowanie rządów zgodnie z literą obowiązującego prawa oraz dostęp do demokratycznych procedur, co umacnia w przekonaniu, iż obywatel ma obowiązek przestrzegać istniejących norm. *Możemy poszukiwać sposobów zmiany obowiązującego prawa, lecz nigdy poprzez jego nieprzestrzeganie* (Stettner, 1971, s.113) wskazywać będą teoretycy prawa zajmujący się tym problemem. Niewątpliwie jest to znacząca przesłanka, aczkolwiek nie można z asercją zaprzeczyć, iż wiele demokratycznych procedur, pomimo, iż są powołane do życia, nie funkcjonują prawidłowo, co może powodować częściowe lub całkowite wykluczenie pewnych, zwłaszcza mniejszościowych grup. W świetle powyższego, usprawiedliwienie obywatelskiego nieposłuszeństwa, musiałoby polegać na wykazaniu, iż tak rozumiane zobowiązanie do przestrzegania istniejących przepisów może zostać przeważone. Po drugie, jeśli system demokratyczny gwarantuje szereg legalnych środków, jakie mogą zostać zastosowane w działaniu politycznym, zapewne nieposłuszeństwo obywatelskie do takich się nie zalicza, zatem nie jest ono usprawiedliwione (Rostow, 1971). Jednakże można dalej utrzymywać, że każdy obywatel zamieszkujący demokratycznie zorganizowaną wspólnotę państwową, ma prawo (lub nawet zobowiązanie) występować przeciwko konkretnym przepisom, jakie w sposób jaskrawy naruszają istotne wolności lub też, ogólnie rzecz ujmując, tym, które naruszają szeroko pojmowane prawa człowieka. Z drugiej zaś strony, za nieuprawnione może być uznane działanie o znamionach nieposłuszeństwa, zastosowane w celach taktycznych, mające za zadanie doprowadzić do zmiany przepisów prawa, bądź aktualnej polityki demokratycznych władz. I w tym miejscu widać podstawowy problem współczesnych aktów politycznej partycypacji noszących znamiona nieposłuszeństwa, albowiem ci którzy ich dokonują, będą dążyć do klasyfikowania swych działań do tej pierwszej grupy, wskazując na naruszanie przez władze

podstawowych praw i wolności. W ten właśnie sposób prezentować będą swoje stanowisko hakywiści, podkreślając, iż przedsięwzięte przez nich działania przybierają formę pozbawionego przemocy protestu przeciwko instytucjom lub osobom podejmującym nieetyczne lub bezprawne czynności. Elektroniczne obywatelskie nieposłuszeństwo ma na celu informowanie w służbie ludzi, a nie instytucji (du Vall, 2010).

W aktach nieposłuszeństwa obywatelskiego bardzo istotną rolę odgrywa przepływ informacji. Jednostki porozumiewają się ze sobą w taki sposób, aby nie być już więcej oddzielnymi ludźmi, ale widoczną siłą. Udowadniają tym samym, że nawet mniejszości, jeżeli stowarzyszają się w grupy i stają się liczniejsze, to potrafią osłabić moralne panowanie większości. Elektroniczna przestrzeń przepływów, jaką stanowi internet, postrzegana jest obecnie przez aktywistów nie tylko, jako płaszczyzna komunikacji i informacji (sprawnego przekazywania treści i łatwego do nich dostępu), ale przede wszystkim jako narzędzie ekspresji swojego niezadowolenia i swoich przekonań; jako medium wywierające wpływ na świadomość społeczną z jednej strony, a z drugiej na politykę rządu. W związku z powyższym należy uznać, że po pierwsze internet jako wspomnianą wcześniej „autostrada informacyjna” stanowi swego rodzaju lustro, w którego odbiciu odnajdujemy współczesne społeczeństwo wraz z jego potrzebami, patologiami i słabościami. Po drugie zaś i dla autorek istotniejsze, narzędzie to wzmacnia polityczną skuteczność, podnosi poziom świadomości społeczno-politycznej, pobudza do aktywności publicznej i daje obywatelom poczucie sprawowania kontroli nad poczynaniami elit politycznych (Wojniak, 2010b).

### **Sieciowi aktywiści w działaniu – wybrane przykłady**

Protesty w krajach arabskich stanowią przykład „rewolucji 2.0”. Na nowo zdefiniowały one funkcje internetowych portali społecznościowych, takich jak Facebook i Twitter. Aktywność na platformach społecznościowych była czynnikiem istotnie ułatwiającym wymianę spostrzeżeń, dyskusję – a to popchnęło ludzi do przejścia z virtualu do „akcji bezpośredniej” na ulicach miast. Serwisy społecznościowe stały się podstawową siłą sprawczą wystąpień protestacyjnych, a młodzi internauci byli nośnikami procesów demokratyzacji w tym regionie, począwszy od wybuchu w grudniu 2010 roku rewolucji w Tunezji i upadku rządów prezydenta Zine Abidine Ben Alego, poprzez egipską Rewolucję 25 stycznia 2011 roku, skończywszy na rewolucji libijskiej oraz protestach w Egipcie, Jemenie, Jordanii i Syrii. Grupy i profile tworzone na Facebooku zachęcały obywateli do uczestnictwa w zgromadzeniach o charakterze pokojowego protestu (du Vall, Walecka-Rynduch, 2012).

Co istotne, w szybkim tempie nastąpił proces internacjonalizacji protestów. Dzięki nowoczesnym technologiom przekazu, informacja swobodnie rozprzestrzeniła się ponad granicami państw. Aktywiści z Niemiec, Szwecji, Holandii i Francji „linkowali” strony prowadzone przez bliskowschodnich dysydentów i krytycznych bloggerów, a szczególnie istotną rolę odegrała tu szybkość przekazywania informacji i jej zawartość polityczno-ideologiczna. Wyraźnie można w tym zjawisku dostrzec ogromną siłę oddziaływania nowych mediów na świadomość społeczną.

Innym przykładem działalności społeczno-politycznej wykorzystującej możliwości nowych mediów są akcje organizowane pod szyldem Ruchu Oburzonych. Ich sposób organizacji i metody działania od momentu powstania charakteryzuje pozioma, maksymalnie demokratyczna struktura. Ogromną rolę odgrywa komunikacja za pomocą stron internetowych, portali społecznościowych, list mailingowych. Ułatwia to budowanie struktury i dotarcie do ideowych sojuszników. Są to, jak widać, doskonałe narzędzia stosowane do mobilizacji zasobów społecznych. Posiłkując się teorią ruchów społecznych należy podkreślić, że komunikacja jest istotną częścią działania ruchu na każdym etapie jego rozwoju – jego powstania, utrzymywania się i w końcu legitymizacji. Dodatkowo to ona wyznacza też sukces lub porażkę ruchu w takich sferach jak: wpływanie na politykę państwa, zakresianie dyskursu publicznego,

wytwarzanie nowych identyfikacji kulturowych i wewnętrznej demokratyzacji. Ruchy społeczne bez wątpienia są tym obszarem, gdzie rodzą się nowe formy komunikowania i nowe perspektywy jego rozumienia (du Vall, Walecka-Rynduch, 2012).

Wyżej wspomniane zjawiska można określić hakytywizmem, jeśli przyjmiemy jego definicję sensu largo. Jednak dużo więcej problemów interpretacyjnych powodują działania sieciowych aktywistów stricte związane z działalnością hakerską (hakytywizm rozumiany wąsko). Przykładem organizacji, która na szeroką skalę korzysta z hackingu jest Grupa Anonymous, której członków łączy wspólny cel i wspólna idea. Przynależność do niej jest dobrowolna, oparta na zasadach horyzontalnej demokracji. Organizacja łączy ludzi, którzy podążają w tym samym kierunku i w każdej chwili można do niej dołączyć lub zdecydować się ją opuścić. Jeżeli jednostka chce być Anonimowym to staje się nim bez jakichkolwiek ograniczeń. Struktura przywództwa tej grupy stanowi także ciekawy element, bowiem Anonimowi nie mają przywódców, a zatem nie można nimi rządzić, można im jedynie proponować, sugerować pewne rozwiązania, bądź też kierunki dalszej aktywności. Nie są „niebezpiecznymi hakerami”, jak określają ich media, lecz są po prostu ludźmi, którzy swą ideologię czerpią wprost z anarchistycznego hackingu. Dbają by respektowane było prawo do szeroko pojmowanej wolności, walczą z cenzurą w internecie, inwigilacją, sprzedawaniem wiadomości i danych osobowych, z totalitaryzmami, z Kościołem Scjentologicznym (<http://www.anon.ssl2.pl/>, 2012). Nieco upraszczając, można napisać, iż w zasadzie Anonymous występują przeciwko organizacjom, które nie traktują swoich klientów zgodnie z przyjętymi normami etycznymi, ograniczają wolność poglądów, cenzurują albo niechlujnie traktują poufne dane (Łabuda, Pursche, 2012). Dla osiągnięcia swoich celów obrali pokojowe manifestowanie swojego protestu, głównie poprzez akcje informacyjne, uświadamiające ludziom kim są, z czym i o co walczą (<http://www.anon.ssl2.pl/>, 2012). Charakter organizacji i jej sposoby działania doskonale oddają słowa: „Jesteśmy legionem. Nie zapominamy. Nie wybaczymy. Spodziewajcie się nas” czy: „Nie schowacie się. Jesteśmy wszędzie”.<sup>3</sup> Kiedy te groźnie brzmiące hasła pojawiają się na serwerach rozmaitych firm i instytucji państwowych, mało zaskakującym wydaje się fakt, iż budzą one uzasadniony niepokój.



Źródło: materiały Anonimowi Polska, operacja Paperstorm  
<http://s1179.photobucket.com/albums/x381/gr0w33r/>

Anonimowi, jak czytamy na stronie internetowej, pokonali długą drogę. Kilka lat temu stanowili zaledwie niewielką grupę forumowiczów bez konkretnych planów na przyszłość. Dziś ich społeczność liczy ponad milion członków i zdolna jest unieruchomić duże portale, pozyskać z nich poufne dane, i co

<sup>3</sup> Słowa padają w słynnym filmie dot. Kościoła Scjentologicznego, autorstwa Anonymous, do obejrzenia pod adresem: <http://www.youtube.com/watch?v=JCbkv9yLiQ> [marzec 2012]



szczególnie ważne, zgromadzić się poza wirtualną przestrzenią, by protestować na ulicach miast (<http://www.anonyops.ssl2.pl/>, 2012). Rzecz, która zasługuje na podkreślenie to fakt, iż komunikacja i przepływ informacji (wykorzystujący nowe media) działa w tej organizacji bezbłędnie. Organizacja Anonymous produkuje filmy oraz gromadzi, łączy i rozpowszechnia informacje. W polu jej zainteresowania znajdują się zwłaszcza te, które władze i firmy chcą wyeliminować z internetu za pomocą cenzury (Łabuda, Pursche, 2012). Dodatkowo, to co czyni ten ruch wyjątkowym, to to, że informacja o każdej „akcji” prędzej czy później trafia na strony główne internetowych serwisów, często również do telewizji i prasy. Masowe media stają się tym samym sojusznikiem Anonimowych w uświadamianiu przeciętnych obywateli, pomagają poznać przyczyny ataku, pozwalają wyrazić czytelnikowi opinie (fora, komentarze) i w dalszej kolejności (ewentualnie) zmienić stosunek do organizacji i przysporzyć jej nowych członków (<http://www.anonyops.ssl2.pl/>, 2012).

Działalność Anonimowych rozpatrywana jest w kontekście hakywizmu, gdyż wyraźnie widoczne są w nich polityczne lub społeczne pobudki „wkurzonych” internautów, którzy dzięki prostym wskazówkom i sile masy mogą rozłożyć infrastrukturę nawet największej firmy. Od 2010 r. roku hakerską działalność grup cyberaktywistów wiązano, między innymi, z poważnymi atakami na witryny Visa, MasterCard i PayPal (ich celem było ukaranie firm za to, że przestały przekazywać datki wpłacane na rzecz portalu Wikileaks). W dalszej kolejności przedmiotem działań stały się takie firmy i instytucje jak: NASA, Nintendo, Sony (pierwszy z ataków uderzył w Playstation Store, drugi w SonyPictures.com – ośmieszył on korporację, gdyż ujawnił, że wszystkie dane użytkowników były przechowywane w zwykłym, niezakodowanym w żaden sposób, tekście), Międzynarodowy Fundusz Walutowy. Nie dziwi zatem, że za cele obrano sobie również rządy wielu krajów, a nawet CIA. Większość ze wskazanych ataków odbyła się nie dzięki pojedynczym jednostkom, ale przy pomocy rozproszonych po całym świecie anonimowych internautów, którzy dobrowolnie przyłączali się do organizowanych na masową skalę ataków.

Aktywiści wykorzystują do swych ataków m.in. program o nazwie L.O.I.C (ang. Low Orbit Ion Cannon), czyli po polsku „niskoorbitowe działło jonowe”. Jest to żartobliwe nawiązanie do nazwy broni używanej w kultowej grze Command&Conquer z lat 90. Jednoczesne użycie programu przez tysiące połączonych przez Internet komputerów łączy ich moc obliczeniową i przeciąża serwery atakowanych stron zbędnymi danymi, aż do ich zawieszenia. Po skutecznym ataku hakywiści zawieszają na serwerze własne informacje, najczęściej biorą na siebie odpowiedzialność za przeprowadzoną akcję (Łabuda, Pursche, 2012). Anonimowi do arsenału swych wirtualnych narzędzi włączyli także rozproszony atak przeciążeniowy (ang. Distributed Denial of Service, w skrócie DDoS). Aplikacja ta tak długo „bombarduje” stronę aż ta przestanie reagować. Ten, można stwierdzić, systemowy atak obejmuje przekierowywanie użytkowników do specjalnie skonstruowanych stron internetowych, które wykorzystują JavaScript, aby „odesłać” odwiedzających do dowolnej witryny, która jest celem ataku. Program wielokrotnie próbuje uzyskać dostęp do atakowanej witryny, aż do jej całkowitego zawieszenia. Dla atakujących jest to bezpieczniejsza metoda, ponieważ widoczne są tylko adresy IP przypadkowych użytkowników. Z pomocą tego narzędzia została zaatakowana strona Universal Music, a do jej zablokowania wykorzystano wszystkich odwiedzających witrynę CBS.com (Jabłoński, 2012a).

Spektakularne ataki hakywistów miały miejsce od końca 2011 roku, a jedną z ich ofiar stał się Stratfor (Strategic Forecasting), ceniony dostawca analiz z zakresu obronności i geopolityki, wykorzystywanych przez armię USA, a nawet Biały Dom. Sieciowi aktywiści uzyskali nieautoryzowany dostęp do informacji o kontaktach subskrybentów ośrodka analitycznego. Baza danych zawierała dane 850 tys. osób korzystających z zasobów Stratford – zazwyczaj były to adresy e-mail oraz zaszyfrowane hasła, zapisane w arkuszach kalkulacyjnych. Po ataku hakerzy ujawnili numery kart kredytowych 75 tys.

abonentów, którzy płacą za dostęp do treści publikowanych na stronie Stratfor, w tym dane 462 użytkowników z Wielkiej Brytanii m.in. z Ministerstwa Obrony, Ministerstwa Spraw Zagranicznych, Scotland Yardu, Joint Intelligence Organisation (odpowiedzialnej za wsparcie wywiadu, w tym tajnych agentów słynnego MI6) i parlamentarzystów (<http://www.tvn24.pl/1,1730730,druk.html>, 2012). Hakerzy, którzy poinformowali o włamaniu do Stratfora, mieli maski Guya Fawkesa (cybernetyczny Robin Hood lub Janosik), zapowiedzieli, że środki z kart kredytowych klientów Stratfora zasila organizacje charytatywne.



Maska Guya Fawkesa z komiksu „V jak vendetta” stała się znakiem rozpoznawczym Anonimowych  
fot.za: <http://wiadomosci.onet.pl/cnn/ta-mask-a-stala-sie-symbolem-walki-z-chciwoscia,1,4899266,wiadomosc.html>

Na początku lutego 2012 r. świat obiegła wiadomość o kolejnej akcji Anonimowych. Tym razem atak dotknął amerykańskie Federalne Biuro Śledcze i brytyjski Scotland Yard. Aktywiści opublikowali na YouTube nagranie z poufnej telekonferencji, dotyczącej zwalczania przestępczości w cyberprzestrzeni, pomiędzy wyżej wymienionymi służbami<sup>4</sup>. Wraz z nagraniem konferencji, Anonimowi udostępnili też przechwyconego e-maila wysłanego przez agenta FBI, w którego treści widniały szczegółowe informacje na temat planowanej rozmowy, w tym hasła umożliwiające w niej udział. Konferencja odbyła się 20 stycznia 2012 roku, trwała 15 minut i głównie skupiała się na sposobach koordynacji walki z Anonymous i kilkoma innymi grupami hakerskimi. Agenci wymieniali się informacjami o planowanych aresztowaniach oraz działaniach wymierzonych w ważnych aktywistów ruchu (Jabłoński, 2012b).

Kolejnym przedsięwzięciem zakrojonym na szeroką skalę był atak Anonimowych na serwisy związane z ochroną praw autorskich, doprowadzający do ich unieruchomienia. Ofiarami ataku były strony: Amerykańskiego Departamentu Sprawiedliwości, Universal Music Group oraz organizacji RIAA i Motion Picture Association of America. Był to swego rodzaju odwet hakywistów za zamknięcie serwisu Megaupload<sup>5</sup>. Strona Megaupload należała do głównych serwisów internetowych zajmujących się wymianą plików. Została ona na początku roku 2012 zamknięta przez amerykańskie władze, a właściciele strony zostali aresztowani. Serwis miał ponad 50 milionów odwiedzin dziennie i 150 milionów użytkowników. Oczywiście nie była to działalność charytatywna – twórcy Megauploadu opracowali rozbudowany system ściągania opłat od użytkowników, jednocześnie wynagradzając tych najaktywniejszych. W Internecie można spotkać wiele podobnych serwisów, gdzie przechowywane są tylko pliki, które można później pobrać w prosty sposób. Nie brzmi to może szczególnie groźnie aż do momentu, gdy przyjrzymy się temu bliżej. Istotnie w ogromnej przewadze są to rozmaite pliki z filmami, muzyką czy programami, udostępniane niezgodnie z prawem (Jabłoński, 2012c). Nie zmienia to jednak

<sup>4</sup> Do wysłuchania pod adresem: [http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=pl3spwzUZfQ](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=pl3spwzUZfQ) [marzec 2012]

<sup>5</sup> Megaupload to niemal synonim piractwa, choć oczywiście wielu użytkowników wykorzystuje go do legalnych celów. Jego polskim, mniejszym odpowiednikiem może być serwis Chomikuj.pl

faktu, że podobnie jak przy całym medialnym szumie i społecznym zamieszaniu ws. ACTA<sup>6</sup>, hakywiści w myśl swej wolnościowej ideologii walczą z systemem, który chce mieć władzę nad dostępem do informacji, wiedzy, kultury.

Jeśli chodzi o polski internet, to styczeń 2012 roku był miesiącem, w którym w tym medium zanotowano szczególne poruszenie. Sprawa ACTA wywołała ogromne oburzenie, szereg dyskusji, a przy okazji serię ataków na strony internetowe administracji państwowej RP.



Źródło: <http://www.polskieradio.pl/5/3/Artykul/521918,Atak-na-strony-rzadowe-w-odwecie-za-ACTA> [marzec 2012]

Celem Anonimowych stały się głównie strony w rządowej domenie gov.pl: Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Ministerstwa Obrony Narodowej, Ministerstwa Gospodarki, Sejmu oraz Ministerstwa Sprawiedliwości. Rządowy Zespół Reagowania na Incydenty Komputerowe przygotował interesującą analizę, podsumowującą działania Anonimowych w dniach 21-25 stycznia 2012 roku. Dowiadujemy się z niej, że *przede wszystkim zaobserwowano ataki typu odmowa usług DDoS skierowane przeciwko serwerom WWW na których utrzymywane był strony ważniejszych instytucji administracji rządowej. Ataki miały na celu wysycenie łącza internetowego a przez to spowodowanie niedostępności strony WWW. W szczytowych momentach serwisy rządu notowały około 23,000 odwiedzin na minutę (Kamiński, 2012).* Można uznać, że dzięki ogromnej popularyzacji tematu ACTA w mediach, skala działań Anonimowych nie dała rządowym serwerom żadnych szans.

Wśród polskich przedsięwzięć Anonimowych warto również przywołać operację MailStorm z 2011 r., która polegała na przywróceniu wartości słów „wolność słowa” i przeciwstawieniu się bezprawnym zakazom wypowiedzianym, głównie chodziło o ks. Adama Bonieckiego. W ramach tego przedsięwzięcia skrzynki e-mailowe Zakonu Księżych Marianów zostały zbombardowane ogromną ilością maili, których celem było zwrócenie uwagi na sytuację ks. Bonieckiego (<http://www.anonyops.ssl2.pl/operacje.html>, 2012).

Wśród innych polskich przykładów działalności hakywistów, nie koniecznie spod znaku Anonimowych, można wymienić, między innymi, głośną sprawę z końca 2010 roku. Cyberaktywista zaatakował strony internetowe Rady ds. Uchodźców oraz Państwowej Służby Hydrogeologicznej. Wcześniej ta sama osoba była odpowiedzialna także za włamanie na witrynę Centralnej Komisji Egzaminacyjnej. Wszystkie trzy wyżej wymienione strony zostały przez niego podmienione i sparaliżowane na kilka godzin. Mimo groźących za ten czyn sankcji „sprawca” nie został ukarany z

<sup>6</sup> ACTA - Anti-Counterfeiting Trade Agreement, to umowa handlowa dotycząca zwalczania obrotu towarami podrabianymi. W umowie chodzi o walkę z naruszeniami własności intelektualnej. Najwięcej kontrowersji w ACTA wzbudza zapis dotyczący problemu rozpowszechniania dzieł prawnie chronionych przez Internet. Prace nad ACTA rozpoczęły się w 2005 roku. W 2011 roku porozumienie ws. ACTA przyjęły Rada Unii Europejskiej oraz polski rząd. Do przyjęcia ACTA przez Radę UE doszło podczas polskiej prezydencji w UE. Polska złożyła podpis pod ACTA 26 stycznia 2012 roku

prozaicznej przyczyny – braku skargi złożonej przez pokrzywdzonych (du Vall, 2012). Kolejnym zdarzeniem noszącym wyraźne znamiona protestu nowej ery, ery technologicznej był atak w pierwszy dzień roku szkolnego (1 września 2011) sieciowych aktywistów na kilkaset stron samorządowych<sup>7</sup> w naszym kraju. Na portalach, po kliknięciu na Biuletyn Informacji Publicznej, zamiast właściwych danych, pojawia się szkolny autobus (gimbus) i podpis zawierający m.in. stwierdzenie, że polskie szkoły uczą „spożywać duże dawki alkoholu”. Hakerzy podpisani *punkG* i *hardstyle77* napisali: *Polskie szkoły, zamiast kształcić młode społeczeństwo, robią z niego coś, co można nazwać zombiem... W szkole nie nauczysz się odmian alotropowych, zjawiska hydrolizy i innych materiałów zawartych w podręcznikach. Dalej hakerzy dodają, że w polskich szkołach nauczysz się spożywać duże dawki alkoholu, palić trawkę oraz spożywać inne środki odurzające. Pomimo, że faktycznie strony www administracji rządowej i samorządowej znajdują się pod szczególną ochroną prawną<sup>8</sup>, to znikoma szkodliwość „występku” czyni go klasycznym przykładem wyrazu niezadowolenia, protestu wobec obowiązującego w naszym kraju systemu edukacji (du Vall, 2012).*

## **Podsumowanie**

Wnioski jakie wypływają z powyższych rozważań są w zasadzie jednoznaczne. W pierwszym rzędzie nasuwa się konstatacja, iż rozwój nowych mediów oraz współczesnych narzędzi komunikacji otwiera nieznane dotąd przestrzenie partycypacji społecznej, a także politycznej. Niewątpliwie za pozytywną cechę tej ekspansji uznać należy wzrost świadomości politycznej jednostek, co pociąga za sobą równoczesny przyrost ich aktywności w polu pozostającym dotychczas w zainteresowaniu jedynie niewielkiej mniejszości. Zwłaszcza wśród młodych ludzi obserwowano wcześniej apatię i brak zainteresowania bieżącymi sprawami, co za sprawą nowych narzędzi uczestnictwa w wydatny sposób się zmienia. Warto zaznaczyć, że zmiana ta dokonuje się właśnie w obecnej chwili, na naszych oczach bierność przeradza się w aktywność, przy niezaprzeczalnym udziale nowych technologii informacyjnych. Co więcej trend ten nie jest właściwy jedynie bogatym krajom tak zwanej starej Unii, czy też innym zamożnym demokracjom zachodnim. Jest on obecny także w krajach, w których dotychczas funkcjonowały demokracje fasadowe, a zamożność społeczeństwa również nie wskazywałaby na szeroką dostępność nowych technologii. Powyższe przykłady świadczą o tym, iż także na rodzimym gruncie nie brakuje aktów wymagających zarówno dostępu do nowoczesnych narzędzi komunikacji, posiadania wystarczającej wiedzy zakresu nowych technologii i prawa oraz świadomości politycznej podmiotów przeprowadzających opisane akty. Abstrahując od formy zaprezentowanej aktywności, za pozytywną cechę uznać należy sam fakt jej istnienia, co może zwiastować dramatyczny i zarazem nieustannie postępujący wzrost partycypacji politycznej polskiego społeczeństwa.

---

<sup>7</sup> Zaatakowane zostały strony samorządów lokalnych, m.in. powiatu żyrdowskiego, gmin: Włocławek, Jedlińsk, Ożarów, miast: Radzymin i Sulejówek. Ofiarą hakerów padły także portale m.in.: Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych, Radomskiej Stacji Pogotowia Ratunkowego, czy Gminnego Domu Kultury i Biblioteki w Głogowie Małopolskim, za: [http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/543645,wielki\\_atak\\_hakerow\\_na\\_portale\\_samorzadowe\\_kilkaset\\_stron\\_nie\\_dziala.html](http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/543645,wielki_atak_hakerow_na_portale_samorzadowe_kilkaset_stron_nie_dziala.html) [10.2011]

<sup>8</sup> W szczególny sposób chronione są systemy informatyczne istotne dla obronności kraju, bezpieczeństwa w komunikacji, funkcjonowania administracji rządowej, samorządowej lub innego organu państwowego. Taki sabotaż informatyczny oznacza niszczenie, uszkodzenie, usuwanie lub też wprowadzanie zmian dokonywane w stosunku do systemów dowodzenia, systemów istotnych dla kierowania i kontroli komunikacji kolejowej czy powietrznej, czy też innych istotnych systemów informatycznych organów administracji państwowej za: [http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/451930,hakerzy\\_beda\\_scigani\\_z\\_urzedu.html](http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/451930,hakerzy_beda_scigani_z_urzedu.html) [10.2011]

**Bibliografia:**

- Arendt H. (1999), *O przemocy. Nieposłuszeństwo obywatelskie*, Warszawa.
- Cornwall A., Gaventa J., *Bridging the Gap: Citizenship, Participation and Accountability*, <http://www.iied.org/pubs/pdfs/G01927.pdf>.
- Erickson J. (2008), *Hacking: the art of exploitation*, San Francisco.
- Goban-Klas T., *W stronę społeczeństwa medialneg*, <http://www.ap.krakow.pl/ptn/ref2005/goban.pdf>.
- Jabłoński J. (2012a), *Anonymous atakuje za pomocą DDoS*, <http://magazynt3.pl/anonymous-atakuje-za-pomoca-ddos/>.
- Jabłoński J.(2012b), *FBI podsłuchiwane przez Anonimowych*, <http://magazynt3.pl/fbi-podsluchiwane-przez-anonimowych/>.
- Jabłoński J. (2012c), *Grupa hakerska Anonymous atakuje w odwecie za zamknięcie Megaupload*, <http://magazynt3.pl/grupa-hakerska-anonymous-atakuje-w-odwecie-za-zamkniecie-megaupload/>.
- Jaskiernia A. (2006), *Publiczne media elektroniczne w Europie*, Warszawa.
- Kamiński M.(2012), *Podsumowanie styczniowych ataków na strony rządowe. Premier chce odrzucenia ACTA!*, <http://antyweb.pl/podsumowanie-styczniowych-atakow-na-strony-rzadowe-premier-chce-odrzucenia-acta/>.
- de Kerckhove D., *Inteligencja otwarta. Narodziny społeczeństwa sieciowego*, Warszawa 2001.
- Kenski K., Stroud N. J. (2006), *Connections between Internet Use and Political Efficacy, Knowledge, and Participation*, "Journal of Broadcasting and Electronic Media", Vol. 50.
- Łabuda J., Pursche O. (2012), *Anonymous - dlaczego atakowali Sony, MasterCard i innych? Ekskluzywny wywiad*, za: <http://www.komputerswiat.pl/blogi/blog-redakcyjny/2011/06/nowe-zagrozenia,3.aspx#content>.
- Majorek M.(2007), *Pomiędzy społeczeństwem obywatelskim, a obywatelskim nieposłuszeństwem. Kontestacja społeczna jako forma współczesnej postawy obywatelskiej*, w: *Samotność idei? Społeczeństwo obywatelskie we współczesnym świecie*, red. B. Krauz-Mozer, T. Borowiec, Kraków.
- Majorek M. (2010), *Zobowiązanie: wolność czy zniewolenie? Moralny i polityczny wymiar zobowiązań*, „Episteme” 10/2010, t. I.
- Porebski L.(2001), *Elektroniczne oblicze polityki. Demokracja, państwo, instytucje polityczne w okresie rewolucji informacyjnej*, Kraków.
- Rostow E. V. (1971), *The Rightful Limits of Freedom in a Liberal Democrtic State: of Civil Disobedience* [w:] Rostow E.V. (red.) *Is Law Dead?*, New York.
- Stettner E. A. (1971), *Political Obligation and Civil Disobedience*, „Polity”, vol. 4, nr 1.
- du Vall M. (2010), *Electronic Civil Disobedience (ECD) jako jedna ze współczesnych form obywatelskiego niespołuszeństwa*, w: „Państwo i Społeczeństwo” red. S. Kilian, nr 1/2010.
- du Vall M. (2012), *Nieposłuszeństwo obywatelskie w XXI wieku*, w: *Dylematy polskiej demokracji*, red. Ł. Danel, J. Kornaś, Kraków.
- du Vall M., Walecka-Rynduch A. (2012), *Wyzwania komunikacyjne wobec polityki protestu*, w: *Public relations wobec wyzwań współczesności*, red. G. Piechota, Kraków.
- Wojniak J. (2010a), *Uczestnictwo polityczne w obliczu nowych technologii informacyjnych i komunikacyjnych*, w: „Stare” i „nowe” media w kontekście kampanii politycznych i sprawowania władzy, red. M. du Vall, A. Walecka-Rynduch, Kraków.
- Wojniak J. (2010b), *Globalne społeczeństwo sieciowe jako ponowoczesna przestrzeń socjotechniki politycznej*, Kraków (niepublikowana praca doktorska).
- <http://www.sjp.pl/aktywista> (21 marca 2012).
- Gazeta Prawna (2012), <http://www.gazetaprawna.pl/encyklopedia/prawo/hasla/332774,haker.html>, 2012, (8 Marca 2012).
- Mediologia.pl, 2012, <http://mediologia.salon24.pl/383917,hakerzy-prawdziwi-wlasciele-internetu>, (20 marca 2012).
- <http://stosunki.pl/?q=content/od-%C5%BAr%C3%B3d%C5%82-rozrywki-do-motoru-przemian-portale-spo%C5%82eczno%C5%9Bciowe-na-bliskim-wschodzie> (22 marca 2012).
- <http://www.anon.ssl2.pl/> (20 marca 2012).
- <http://www.anonyops.ssl2.pl/> (20 marca 2012).
- <http://www.youtube.com/watch?v=JCbKv9yiLiQ> (20 marca 2012).
- <http://s1179.photobucket.com/albums/x381/gr0w33r/> (8 marca 2012).
- <http://www.tvn24.pl/1,1730730,druk.html> (21 marca 2012).
- [http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=pl3spwzUZfQ](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=pl3spwzUZfQ) (21 marca 2012).
- <http://wiadomosci.onet.pl/cnn/ta-mask-a-stala-sie-symbolem-walki-z-chciwoscia,1,4899266,wiadomosc.html> (10 stycznia 2012).
- <http://www.polskieradio.pl/5/3/Artykul/521918,Atak-na-strony-rzadowe-w-odwecie-za-ACTA> (21 marca 2012).
- [www.cert.gov.pl](http://www.cert.gov.pl) (20 marca 2012).
- [http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/451930,hakerzy\\_beda\\_scigani\\_z\\_urzedu.html](http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/451930,hakerzy_beda_scigani_z_urzedu.html) (8 marca 2012).
- [http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/543645,wielki\\_atak\\_hakerow\\_na\\_portale\\_samorzadowe\\_kilkaset\\_stron\\_nie\\_dziala.html](http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/543645,wielki_atak_hakerow_na_portale_samorzadowe_kilkaset_stron_nie_dziala.html) (8 marca 2012).

Karolina Burno

## Zalogowany polityk – strategie komunikacji internetowej polskich polityków (na wybranym przykładzie)

Rzeczywistość polityczna początku XXI wieku to sfera uwarunkowana przez nieustannie toczące się procesy komunikowania oraz wykorzystywane w nich środki przekazu. Aktorzy polityczni, rozpowszechniając poglądy za pomocą dostępnych kanałów komunikacji, przyzwyczajają odbiorców do traktowania poszczególnych mediów jako źródeł informacji o życiu publicznym, co potwierdza teoretyczny podział elementów komunikowania politycznego na mocne oraz słabe ogniwa, według którego politykom oraz masowym środkom komunikowania przypisuje się wiodącą rolę nadawczo-interpretującą, a obywateli klasyfikuje się jako biernych odbiorców komunikatów (Porębski, 2009). Choć obecnie jesteśmy świadkami sytuacji powszechnego i nieprzemysłanego etykietowania wszelkich konfliktów społecznych mianem „politycznych” (Por. Michalczyk, 2005; Schmitt, 1987), za co winę ponoszą między innymi obszerność pojęcia „polityczność” (rozumianego jako przejaw antagonizmu, wokół którego zgromadzone zostały ścierające się ze sobą grupy zwolenników i przeciwników) oraz massmedia, to jednak trudno wyobrazić sobie istnienie polityki bez środków masowego przekazu. Tym bardziej, iż większość z nas już z racji samego funkcjonowania w środowisku z nieograniczonym dostępem do odbiorników radiowych oraz telewizyjnych oczekuje wiadomości politycznych przygotowanych przez profesjonalne podmioty medialne, czego dowodzą chociażby wyniki badań Centrum Badań Opinii Społecznej oraz Instytutu Spraw Publicznych pt. *Wiedza i opinie Polaków o prawie wyborczym i mechanizmach kampanii* (Roguska, Zbieranek, 2011), według których nawet w sytuacji wyborczej zdecydowana większość obywateli naszego kraju poszukuje informacji o kandydatach i kandydatkach do Parlamentu w programach telewizyjnych, audycjach radiowych i artykułach prasowych.

Zbieżność wpisów	Procentowo [%]
Z programów informacyjnych i publicystycznych w telewizji	63
Z gazet i czasopism	38
Ze spotów, reklam wyborczych w radiu i telewizji	31
Z audycji informacyjnych i publicystycznych w radiu	26
Z Internetu	26
Od znajomych, członków rodziny	18
Z billboardów, plakatów wyborczych	13
Z indywidualnych rozmów z kandydatami (np. kiedy kandydaci odwiedzają wyborców w domach)	3
Z wieców, spotkań wyborczych	3
W ogóle się tym nie interesuję, trudno powiedzieć	4

Tabela 1. Źródła informacji o kandydatkach i kandydatach w wyborach do Sejmu i Senatu według badań CBOS i ISP (źródło: Roguska, Zbieranek, 2011, s.8).

Rozwój nowych technologii, a wśród nich sieciowych narzędzi komunikowania, miał zmienić te przyzwyczajenia - doprowadzić do zniwelowania obowiązującej hierarchii podmiotów komunikowania oraz pozytywnie wpłynąć na jakość informacji przesyłanych pomiędzy politykami, mediami i obywatelami

(Kaase, 2003), a także przyzwyczaić odbiorców do nieograniczonego dostępu do informacji oraz aktywnego uczestnictwa w ich tworzeniu, nadawaniu i dekodowaniu (Mikułowski-Pomorski, 2008). Dzięki coraz bardziej intuicyjnym interfejsom programów służących do poruszania się w przestrzeni sieciowej, poprawie dostępności do łączy szerokopasmowych oraz wzrastającym kompetencjom ich użytkowników głos marginalizowanych dotychczas obywateli miał zyskać na sile. W nowej rzeczywistości technologicznej mieli oni coraz częściej wpływać na opinię publiczną, kształtowaną dotychczas wyłącznie przez komunikaty „dziennikarzy, artystów, polityków, naukowców, nauczycieli i wielkich myślicieli” wysyłane za pomocą „skoncentrowanych, profesjonalnych, publicznych bądź prywatnych kanałów mediów” (Dyła, 2011, s.78).

Wśród podnoszonych postulatów demokratyzacji komunikowania politycznego wskazywano wówczas prawo do stałej interakcji z politykami oraz przedstawicielami świata mediów, możliwość brania udziału w procesach decyzyjnych, umiejętność wpływania na opinię publiczną oraz zdolność do monitorowania zachodzących w sferze ogólnospołecznej wydarzeń (Kluszczyński, 2001). Tym samym: „Ustanowione przez technologie hipertekstu możliwości wielopłaszczyznowej komunikacji i partycypacji w zbiorowej aktywności” miały „stanowić nowoczesny wymiar sfery publicznej, cyfrową restaurację greckiej agory, której praktyki zarzuciły społeczeństwa zniewolone przez kulturę masową” (Celiński, 2010, s.199).

Sytuacja nieskrępowanego oraz bardziej spersonalizowanego kontaktu stworzyła również nowe możliwości aktorom politycznym, którzy pomimo ryzyka związanego z wzmoczoną kontrolą prowadzonej działalności nadawczo-odbiorczej mogą udostępniać treści poza mediami tradycyjnymi bez zważania na obowiązujące ramy interpretacyjne oraz formalne wymogi rozpowszechniania. „Nowe technologie demokratyzują dostęp do sfery publicznej w tym sensie, że pomagają politykom przekazać wiadomość do wielkiej widowni w niezmienionej i niezmodyfikowanej postaci oraz umożliwiają odpowiadanie na inicjatywy ich zwolenników w czasie rzeczywistym”<sup>1</sup> (Ştefănel, 2011, s.106).

Prezentacja opinii rządzących została także uniezależniona od oficjalnych kanałów komunikacyjnych partii, co tym samym wzmaga proces personalizacji polityki, rozumiany tutaj za Bogusławą Dobek-Ostrowską i Robertem Wiszniowskim (2007), jako zjawisko koncentracji uwagi odbiorców oraz środków informacyjno-promocyjnych ugrupowania politycznego na pojedynczych reprezentantach. Wykorzystując takie cechy nowych mediów jak:

- a) „interaktywność (...),
- b) współwystępowanie komunikacji pionowej i poziomej (...),
- c) niskie koszty nadawców i odbiorców (...),
- d) prędkość (...),
- e) brak granic” (Brodzińska-Mirowska, 2011, s.207-208; Bentivegna, 2002, s.56),

aktorzy polityczni mogą przedstawiać na swoich blogach, stronach internetowych i profilach w mediach społecznościowych w pełni autorskie komentarze na tematy będące przedmiotem dyskursu publicznego, w sposób który odpowiada ich potrzebom, a zarazem zgodnie z posiadaną osobowością i językiem osobniczym. Wskutek czego, komunikaty polityczne tracą swoją oficjalność, stają się bardziej dostępne dla odbiorców nieposiadających stałego kontaktu z treściami ideologiczno-programowymi, a także zyskują nową formę stylistyczno-gatunkową, rozpiętą pomiędzy tekstami dziennikarskimi, użytkowymi i diarystycznymi.

---

<sup>1</sup> Tekst oryginalny: „New technologies democratize the access to the public space in the sense that they help the politicians to communicate the message unchanged and unmodified to a large audience and to take in real-time the initiatives generated by their supporters”.

Parafrazując Edwina Bendyka (2011), można zatem stwierdzić, że Internet zmienił świat władzy. Uwalniając polityków od tradycyjnej agendy medialnej oraz sztywnych strategii komunikacyjnych partii – procesów „*informowania otoczenia partii politycznej o jej programie, działaniach, decyzjach, a także*” kompleksie „*zadań związanych z public relations, reklamą polityczną, z komunikowaniem bezpośrednim, a w razie konieczności z reaktywnym public relations*” (Dobrek-Ostrowska, 2006, s.174) – dał im szansę na poprawę wizerunku oraz częstszy i bardziej bezpośredni kontakt z obywatelami. Czy z szansy tej jednak korzystają?

Jedną z licznych odpowiedzi na to pytanie jest niniejszy artykuł, który stanowi raport z pilotażowych badań nad siecią aktywnością komunikacyjną Radosława Sikorskiego, Ministra Spraw Zagranicznych w rządzie Donalda Tuska. Przedmiotem badania były oficjalne kanały komunikowania internetowego wykorzystywane przez Sikorskiego, a zatem: strona WWW ([www.radeksikorski.pl](http://www.radeksikorski.pl)), konta w serwisach społecznościowych ([www.facebook.com](http://www.facebook.com), [www.nk.pl](http://www.nk.pl), [www.youtube.com](http://www.youtube.com), [www.goldenline.com](http://www.goldenline.com), [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com), [www.flickr.com](http://www.flickr.com)) i blogerskich ([www.twitter.com](http://www.twitter.com), [www.blip.pl](http://www.blip.pl)), w okresie od 12 do 26 grudnia 2011r. W przeprowadzonych analizach wykorzystano elementy metody badań komparatystycznych oraz metody badań medioznawczych.

Radosław Sikorski, uchodzący za jednego z najaktywniejszych polityków w przestrzeni sieciowej, zajmujący 5 miejsce w rankingu Top Polityk ([www.top-polityk.pl](http://www.top-polityk.pl)), monitorującym obecność aktorów politycznych w social media, w ramach internetowej strategii komunikacji wykorzystuje zaledwie trzy rodzaje środków przekazu:

- a) oficjalną stroną internetową, na której opublikowane są: życiorys, informacje o bieżącej działalności politycznej i wydawniczej (aktualności, galerie zdjęć) oraz dane kontaktowe;
- b) mikroblogi zamieszczone na zewnętrznych platformach blogerskich (Twitterze oraz Blipie), na których udostępniane są krótkie i zsubiektywizowane komentarze (Cieślik, 2011);
- c) profile na portalach społecznościowych (Facebooku, NK, YouTube, LinkedIn, GoldenLine oraz Flickrze), najpopularniejszej formie aktywności komunikacyjnej w sieci (Internauci najbardziej angażują się w portale społecznościowe, 2011)<sup>2</sup>, która w jeszcze wyższym stopniu niż blogi, pozwala przenikać się sferze aktywności politycznej i prywatnej działalności społecznej.

Jako oficjalne kanały komunikacji wszystkie wskazane formy posiadają wyraźne oznaczenia danych osobowych oraz funkcji politycznej ich właściciela. W przypadku mikroblogów i profili społecznościowych ich wiarygodność potwierdza dodatkowo zlinkowanie z witryną [www.radeksikorski.pl](http://www.radeksikorski.pl). W szablon graficzny każdego z nich wkomponowane jest zdjęcie Ministra Sikorskiego - ze względu na przyjęty układ stron będzie to póżpiersie na neutralnym tle lub pozowane zdjęcie reporterskie obrazujące pracę Ministra w Kancelarii. Ponadto treści na większości z nich zamieszczane są zarówno w języku polskim, jak i w angielskim.

W przypadku strony WWW należy zaznaczyć, że nie została ona przystosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz użytkowników narzędzi mobilnych, czego dowodzą wyniki badania dostępności dla osób niepełnosprawnych, dokonane walidatorem organizacji Utilitia ([www.validator.utilitia.pl](http://www.validator.utilitia.pl)) oraz badania dostępności dla urządzeń mobilnych, sporządzone przy wykorzystaniu walidatora W3C mobileOK Checker ([www.validator.w3.org/mobile](http://www.validator.w3.org/mobile)). Nie ma to jednak wpływu na postrzeganie wiarygodności nadawcy i autentyczności przedstawianych informacji, co wydaje się być potwierdzone przez: wysokie pozycjonowanie w wyszukiwarkach internetowych (między innymi trafność wyników w wyszukiwarce Google, gdzie adres oficjalnej strony internetowej Ministra znajduje się wśród wyników na pierwszej

<sup>2</sup> Według raportu comScore w październiku 2011 roku połowa użytkowników Internetu odwiedziła stronę [www.facebook.com](http://www.facebook.com). Internauci przyznali także, że spędzają na portalach społecznościowych co piątą minutę on line.



stronie), samookreślenie kanału mianem „oficjalnego”, zlinkowanie strony z blogami i fanpage’ami, a także sposób wykonania oraz zamieszczenia wiadomości, skorelowany z dbałością o poprawność ortograficzną i stylistyczną publikacji.

Aspektem znacząco różnicującym prowadzoną przez Sikorskiego działalność nadawczą w sieci jest dopiero poziom aktualności poszczególnych kont. W rzeczywistości Minister w stałej interakcji z internautami posługuje się jedynie stroną internetową, Twitterem, Blipem, Facebookiem i NK. Pozostałe środki przekazu pozostają niewykorzystane: konta na LinkedIn oraz GoldenLine zawierają wyłącznie suche informacje o zajmowanym stanowisku, posiadanym wykształceniu i kompetencjach zawodowych, Flickr przedstawia 11 zdjęć z Konwencji i Rady Krajowej PO, a kanał wideo na portalu YouTube zachęca do zapoznania się z klipem z lipca 2011 r.

W tym kontekście za najbardziej aktualny z wymienionych źródeł uchodzi fanpage Ministra na Facebooku, gdzie w przeciągu 14 dni umieszczone zostały 44 wpisy. Niemal codzienne ślady jego aktywności komunikacyjnej można było także odnaleźć na Blipie i Twitterze, chociaż liczba opublikowanych tam notatek nie oddaje natury mikroblogów. Niewykorzystane zostały również możliwości informacyjne strony internetowej oraz profilu na NK.pl, które były aktualizowane wyłącznie na okoliczność najważniejszych wydarzeń.

<b>Kanał komunikacji</b>	<b>Liczba wpisów</b>
Strona WWW	5
Twitter	35
Facebook	44
Blip	24
NK	1
Suma	109

Tabela 2. Liczba wpisów opublikowana w wykorzystywanych kanałach komunikacji (źródło: opracowanie własne).

Za sporą częstotliwością rozpowszechnianych informacji szła także ich zbieżność. W 42% przypadków na Facebooku, Twitterze i Blipie zamieszczono te same treści. Pomimo tej samej zawartości wiadomości, posty były niekiedy udostępniane w różnym czasie, np. 12 grudnia umieszczono na Facebooku i Twitterze po trzy posty, które na Blipie pojawiły się dopiero 13 grudnia; tego samego dnia na Facebooku opublikowano także wpis, który pojawił w pozostałych dwóch kanałach dzień później. Co ciekawe, zjawisko powtarzalności materiałów było obecne wyłącznie w mediach o charakterze społecznościowym i nie było wykorzystywane do celów promocyjnych, np. podniesienia poziomu odwiedzalności strony internetowej.

<b>Zbieżność wpisów</b>	<b>Liczbowo</b>	<b>Procentowo [%]</b>
Facebook/Twitter/Blip	16	42
Facebook/Twitter	18	47
Facebook/Blip	2	5
Facebook/NK	1	3
Twitter/Blip	1	3
Twitter/NK	0	0
Blip/NK	0	0

Tabela 3. Zbieżność wpisów opublikowanych w wykorzystywanych kanałach komunikacji (źródło: opracowanie własne).

Dodatkowo, spośród 103 informacji zamieszczonych w tym czasie na Facebooku, Twitterze i Blipie, 43 to tzw. retweety, czyli zautomatyzowane kopie postów innych użytkowników Twittera; cytaty przeniesione z ich kont na własną tablicę, stronę. Wykorzystując tę opcję Sikorski najczęściej nawiązywał do komunikatów prowadzonego przez siebie Ministerstwa Spraw Zagranicznych RP (po osiem retweetów dla polsko- i anglojęzycznego mikrobloga Ministerstwa), zapisków Marcina Bosackiego, korespondenta *Gazety Wyborczej* (6) oraz tekstów Anne Applebaum, swojej żony (3). Wśród pozostałych odniesień można wskazać jeszcze na konta serwisu Euobserver (2), *Gazety Wyborczej* (2), Andrew Michty, specjalisty ds. bezpieczeństwa międzynarodowego i relacji transatlantyckich (2), *The Economist* (1), stacji TVN (1), Kancelarii Premiera (1), Carla Bildta, Ministra Spraw Zagranicznych Szwecji (1) oraz Fredericka Kempe, Prezydenta Rady Atlantyckiej – Atlantic Council of The United States (1).

<b>Retweety (nazwy kont użytkowników)</b>	<b>Strona WWW</b>	<b>Twitter</b>	<b>Facebook</b>	<b>Blip</b>	<b>NK</b>	<b>Suma</b>
@MSZ_RP	0	3	5	0	0	8
@polandmfa	0	4	4	0	0	8
@marcinbosacki	0	2	4	0	0	6
@anneapplebaum	0	2	3	0	0	5
@euobs	0	1	2	0	0	3
@andrewmichta	0	1	1	0	0	2
@carlbildt	0	1	1	0	0	2
@gazeta_wyborcza	0	1	1	0	0	2
@PremierRP	0	1	1	0	0	2
@TheEconomist	0	1	1	0	0	2
@tvn24	0	1	1	0	0	2
@FredKempe	0	0	0	1	0	1
<b>Suma</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>43</b>

Tabela 4. Retweety wpisów opublikowane w wykorzystywanych kanałach komunikacji (źródło: opracowanie własne).

W tym miejscu należy dodać, iż zdecydowana większość wpisów na Facebooku i Twitterze została zamieszczona przy pomocy aplikacji Adadvanced Tweets, która umożliwia zarządzanie oraz importowanie postów na profilach na Twitterze, Facebooku i FriendFree (definicję narzędzia podaje serwis [www.adtweeys.it](http://www.adtweeys.it)).

Patrząc na powyższe uwarunkowania publikacji, trudno mówić o ich cechach charakterystycznych. Gdy spotykamy się z podwójnym podmiotem mówiącym (nadawcą pierwotnym i wtórnym), nie da się jednoznacznie określić illokucji poszczególnych wypowiedzi. Analizę językową utrudnia też mikroblogowość badanych wpisów. Informacje zamieszczane przez Radosława Sikorskiego składają się zazwyczaj z wzmianek bądź zapowiedzi ujętych w maksymalnie 140 znakach (cecha konstytutywna oprogramowania mikrobloga), zintegrowanych z linkami do zewnętrznych stron WWW (użytkownicy są najczęściej kierowani do serwisów internetowych MSZ oraz Ministra Spraw Zagranicznych). Co więcej, w zależności od przedstawianego problemu są one zamieszczane w języku polskim lub/i angielskim: odnotowuje się trzy rodzaje takich powiązań - publikacje jednojęzyczne, publikacje dwujęzyczne oraz podwójne publikacje jednojęzyczne.

Z tego schematu prezentacji treści wyłamuje się wyłącznie strona internetowa. Zamieszczane tam teksty są o wiele dłuższe (od jednego do kilkudziesięciu zdań), posiadają znamiona materiałów

dziennikarskich (trójsegmentową budowę: tytuł+lead+korpus, narrację w 3 osobie liczby pojedynczej, zrównoważenie komponentów emocjonalnych). Nie zmienia to jednak faktu, że wykorzystuje się w nich odniesienia do innych przestrzeni informacyjnych w sieci (m.in. do oficjalnej strony Prawa i Sprawiedliwości, MSZ i *Gazety Wyborczej*), a także wcześniej opublikowane teksty (na przykład: przytoczenie wywiadu z Ministrem z portalu [www.gazeta.pl](http://www.gazeta.pl)).

Gdy skupimy się zaś na problematyce postów, to zdecydowanie wyróżniają się kwestie polityczne. W badanym okresie najwięcej publikacji z tej grupy przedstawiało politykę europejską – 31 wpisów, przy czym aż 21 z nich zostało poświęconych polskiej prezydencji, w tym pięć interpretacjom przemówienia berlińskiego. Następane 24 notatki to opis polityki zagranicznej Polski. Niewiele mniej, bo 19 wpisów to kwestie odnoszące się do naszej polityki wewnętrznej. Tu uwagę Sikorskiego skupiały przede wszystkim relacje między partiami i organizacjami politycznymi (11), głosowanie w sprawie jego wotum nieufności (4) oraz rocznice narodowe (4). Spośród wszystkich wpisów cztery posty poświęcono także tematyce religijnej, a po trzy problematyce kulturalnej oraz naukowo-technicznej. Pozostałych 25 zamieszczonych tekstów to kondolencje oraz pożegnania znanych osobistości ze świata polityki i kultury (12), zaproszenia do zapoznania się z wystąpieniami medialnymi, których bohaterem jest Sikorski (5), a także jego żona (3), wreszcie uwagę nadawcy skupiają interpretacje wypowiedzi dziennikarskich (3) i odpowiedzi na twitterowe wpisy (2).

<b>Problematyka</b>	<b>Strona WWW</b>	<b>Twitter</b>	<b>Facebook</b>	<b>Blip</b>	<b>NK</b>	<b>Suma</b>
Polityka wewnętrzna:						
• relacje między partiami i organizacjami politycznymi	1	2	5	2	1	11
• głosowanie ws. wotum nieufności	1	1	1	1	0	4
• rocznice narodowe	1	1	1	1	0	4
Polityka zagraniczna (bez UE)	0	9	11	4	0	24
Polityka UE:						
• tematyka ogólna	0	4	5	1	0	10
• polska prezydencja	1	6	9	5	0	21
Kultura	0	0	0	3	0	3
Nauka i technologia	0	1	1	1	0	3
Religia	0	2	2	0	0	4
Inne:						
• pożegnania znanych osobistości	0	4	5	3	0	12
• wypowiedzi medialne Radosława Sikorskiego	1	2	2	0	0	5
• wypowiedzi medialne Anne Applebaum	0	1	1	1	0	3
• interpretacje wypowiedzi medialnych	0	1	1	1	0	3
• odpowiedzi na wpisy na Twitterze	0	1	0	1	0	2
<b>Suma</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>109</b>

Tabela 5. Problematyka wpisów opublikowanych w wykorzystywanych kanałach komunikacji (źródło: opracowanie własne).

Pomimo zaobserwowanej różnorodności tematycznej oraz sporej częstotliwości zamieszczania informacji na internetowych platformach komunikowania, działalność Radosława Sikorskiego w wirtualnej rzeczywistości jest dosyć jednostronna. Polityk nie wykorzystuje narzędzi kontaktu, w sposób w jaki robią to przeciętni użytkownicy stron i portali społecznościowych. Udostępniając, zarówno swoje, jak i cudze materiały pozostawia je odbiorcom, nie dając żadnych wskazówek oraz odpowiedzi, nawet przy bardzo zaangażowanej dyskusji. Nie generuje dodatkowego ruchu na profilach, nie zwiększa klikalności linków

poprzez ich postowanie w komentarzach (Komentarze bardziej wartościowe niż kliknięcia w "Lubię to!" na Facebooku, 2011), nie wykazuje także zainteresowania działalnością nadawczą innych podmiotów.

Obserwowane spłaszczenie możliwości komunikacyjnych wykorzystywanych narzędzi sieciowych, mimo sporej grupy śledzących działalność Ministra w Internecie (według stanu na 12 stycznia 2012 r.: Facebook - około 7.400 osób; Twitter - przeszło 28.000 osób; NK - około 1.300 osób), nie zachęca internautów do zmiany postaw politycznych i hurraoptymistycznego zaangażowania w tworzenie postulowanej przez polityków e-demokracji. Nie wpływa również pozytywnie na promowanie własnej osoby i reprezentowanego ugrupowania, umacnianie relacji ze zwolennikami, prowadzone konsultacje społeczne, czy kontakt z rywalami (Zajac, 2011).

Aktorzy polityczni, wszedłszy w przestrzeń oddolnie tworzonych mediów, dostrzegają bowiem wyłącznie jej szanse, zapominając o rządzących nią prawach i stojących za nimi zagrożeniach. Umiejętne wykorzystanie sieci w strategiach komunikacyjnych polityków to nie tylko nadawanie komunikatów, ale także ich odbieranie, interpretowanie oraz, co ważne, odpowiadanie na pytania i opinie internautów (Cieślik, 2011; Dutkowski, 2011; Mistewicz, 2010; Uhlig, 2010). Warunkiem skutecznego interaktywnego kreowania przekazu politycznego, skoncentrowanego na budowaniu i utrzymywaniu relacji interpersonalnych, aktywizowaniu i mobilizowaniu do działania, powiadamianiu o inicjatywach politycznych, tworzeniu przestrzeni szczerej wymiany zdań oraz świadomym wykorzystywaniu technologii, jest bowiem autentyczne zderzenie poglądów i przekonań, nie zaś sam fakt korzystania z narzędzi marketingu internetowego (Brodzińska-Mirowska, 2011). Wydaje się zatem, że dopóki większość aktorów politycznych będzie traktowała Internet wyłącznie jako narzędzie prezentacji treści powstałych w środowisku analogowym (Twitter to nie miejsce dla oficjalnej polityki, 2011), dopóty sieciowa komunikacja polityczna będzie się ograniczała do jednostronnego informowania o działalności politycznej oraz zdobywania miejsca lub/i czasu w mediach głównonurtowych.

Podsumowując, należy się zgodzić z Mariuszem Kolczyńskim i stwierdzić, że obecne komunikowanie polityczne zapośredniczone przez Internet, pomimo postępującej profesjonalizacji i amerykanizacji polskiej polityki, jest dla rodzimych nadawców wyzwaniem. Technologia i związane z nią oczekiwania odbiorców zmusiły polityków do poszukiwania własnego zindywidualizowanego modelu komunikowania sieciowego. Strategii, która będzie umożliwiała określenie granic oraz pożądanych sposobów desygnowania kwestii politycznych przy wykorzystaniu „*funkcji kontrolowanego przez nadawców politycznych kanału komunikacyjnego o nieograniczonej przepustowości informacyjnej i de facto nielimitowanym dostępie*” oraz „*funkcji nadawania ważności określonym treściom politycznym (społecznym)*” (Kolczyński, 2012), nie wpływając przy tym negatywnie na postrzeganie wiarygodności i zaangażowania autora. Jeżeli to wyzwanie nie zostanie podjęte, wszelkie strony internetowe, blogi i inne platformy komunikacyjne wykorzystywane przez podmioty polityczne pozostaną wyłącznie mało wartościowym przedsięwzięciem o charakterze marketingowo-wizerunkowym, pozorem rzeczywistej e-obecności.

## **Bibliografia:**

- Bendyk, E. (2011). *Internet a demokracja* [online], [dostęp: 31 grudnia 2011]. Dostępny w Internecie: <http://www.polityka.pl/spoleczenstwo/artykuly/1516790,1,internet-a-demokracja.read>.
- Bentivegna, S. (2002). *Politics and New Media*. W: L. A. Lievrouw, S. Livingstone (red.), *The Handbook of New Media* (s. 50-61). London: Sage.
- Brodzińska, M. (2011). *Internet w komunikowaniu politycznym*. W: M. Jeziński, A. Seklecka, Ł. Wojtkowski (red.), *Nowe media we współczesnym społeczeństwie* (s. 201-216). Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.

- Celiński, P. (2010). *Interfejsy. Cyfrowe technologie w komunikowaniu*. Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Cieślik, M. (2011). *Twitter: Polityka w 140 znakach* [online], [dostęp: 31 grudnia 2011]. Dostępny w Internecie: <http://www.polska.newsweek.pl/twitter--polityka-w-140-znakach,80680,1,1.html>.
- Dobek-Ostrowska, B. (2006). *Komunikowanie polityczne i publiczne*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Dobek-Ostrowska, B., Wiszniowski, R. (2007). *Teoria komunikowania publicznego i politycznego*. Wrocław: Astrum.
- Dutkowski, M. (2011). *Politycy na Facebooku, czyli kampania wyborcza w social mediach* [online], [dostęp: 3 stycznia 2012]. Dostępny w Internecie: <http://biznestrend.pl/artykuly/222/Politycy-na-Facebooku-czyli-kampania-wyborcza-w-social-mediach>.
- Dyła, M. (2011). *New media – the new society?*. W: K. Kopecka-Piech, A. Woźny (red.), *New Media Studies* (s. 77-83). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Kaase, M. (2003). *System demokratyczny i mediatyzacja polityki*. W: B. Dobek-Ostrowska (red.), *Media masowe w systemach demokratycznych: teoretyczne problemy i praktyczny wymiar komunikowania politycznego* (s. 40-76). Wrocław: Dolnośląska Szkoła Wyższa Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej.
- Kluszczyński, R. W. (2001). *Spółczesność informacyjna. Cyberkultura. Sztuka multimedialności*. Kraków: Rabid.
- Kolczyński, M. (2012). *Internet w wyborczych strategiach komunikacyjnych polskich partii politycznych* [online], [dostęp: 20 października 2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.nowapolitologia.pl/politologia/marketing-polityczny/internet-w-wyborczych-strategiach-komunikacyjnych-polskich-partii-politycznych>.
- Michalczyk, S. (2005). *Komunikowanie polityczne. Teoretyczne aspekty procesu*. Katowice: „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe.
- Mikułowski Pomorski, J. (2008). *Środki masowego komunikowania jako element ludzkiego środowiska*. W: J. Mikułowski Pomorski, *Zmieniający się świat mediów* (s. 13-41). Kraków: Towarzystwo Autorów i Wydawców Prac Naukowych UNIVERSITAS.
- Mistewicz, E. (2010). *Jak Twitter demokratyzuje politykę i odbiera rząd dusz mass mediom* [online], [dostęp: 31 grudnia 2011]. Dostępny w Internecie: <http://www.polska.times.pl/artikul/231961,jak-twitter-demokratyzuje-polityke-i-odbiera-rzad-dusz-mass,id,t.html?cookie=1>.
- Porębski, L. (2009). Internet jako remedium na kryzys demokracji. Historia pewnego złudzenia. W: M. Sokołowski (red.), *Media a komunikowanie polityczne* (s. 241-263). Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Roguska, B., Zbieranek, J. (2011). *Wiedza i opinie Polaków o prawie wyborczym i mechanizmach kampanii, Komunikat z badań*, CBOS-ISP, Warszawa.
- Schmitt, C. (1987). Pojęcie polityki. *Zdanie* (3), s. 4-12.
- Ștefănel, A. (2011). *Politicians or/and bloggers. Descriptive analysis of Romanian political blogosphere*. W: K. Kopecka-Piech, A. Woźny (red.), *New Media Studies* (s. 105-115). Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Uhlig, D. (2010). *Facebook i Twitter w służbie partii* [online], [dostęp: 31 grudnia 2012]. Dostępny w Internecie: [http://www.wyborcza.pl/1,75515,7745173,Facebook\\_i\\_Twitter\\_w\\_sluzbie\\_partii.html](http://www.wyborcza.pl/1,75515,7745173,Facebook_i_Twitter_w_sluzbie_partii.html).
- Zajac, J. (red.) (2011). *Politycy i polityka na Facebooku* [online], [dostęp: 28 grudnia 2011]. <http://www.slideshare.net/FanpageTrender/polityka-na-facebooku>.
- Internauci najbardziej angażują się w portale społecznościowe (2011) [online], [dostęp: 3 stycznia 2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.wirtualnemedi.pl/artikul/internauci-najbardziej-angazuja-sie-w-portale-spoecznościowe>.
- Komentarze bardziej wartościowe niż kliknięcia w "Lubię to!" na Facebooku (2011) [online], [dostęp: 2 stycznia 2012]. Dostępny w Internecie: <http://www.wirtualnemedi.pl/artikul/komentarze-bardziej-wartosciowe-niz-klikniecia-w-lubie-to-na-facebooku>.
- Twitter to nie miejsce dla oficjalnej polityki (2011) [online], [dostęp: 31 grudnia 2011]. Dostępny w Internecie: [http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/547948,twitter\\_to\\_nie\\_miejsce\\_dla\\_oficjalnej\\_polityki.html](http://www.gazetaprawna.pl/wiadomosci/artykuly/547948,twitter_to_nie_miejsce_dla_oficjalnej_polityki.html).

Adam Dąbrowski

## Onofflineowe życie wspólnotowe

Zachodzące współcześnie przemiany życia społecznego, których jedną z istotnych determinant jest wzrost znaczenia nowych technologii w codzienności każdej jednostki są znamienne. Przyjmując, że jednym z podstawowych procesów, który składa się na trwanie i rozwój społeczeństwa jest powstawanie i ewolucja więzi społecznych, należy poświęcić im większą uwagę tak w środowisku socjologów, jak i psychologów społecznych. Kwestia przemian zachodzących w więziach społecznych, które mogą być determinowane nowymi technologiami jest niezwykle istotna. W niniejszym artykule chciałbym podjąć problem związku pomiędzy elementarnymi procesami tworzenia się i funkcjonowania grup a przemianami technologicznymi zachodzącymi we współczesnym świecie. W związku z tym, ogólny problem badawczy, jaki zamierzam przeanalizować można sprowadzić do pytania o to, w jakie typy więzi społecznych jesteśmy obecnie uwikłani.

### Kontekst teoretyczny

Przechodząc do analizy istniejącego stanu wiedzy w zakresie tematu badań należy przedstawić podstawowe kategorie, które stanowią trzon niniejszego artykułu. Elementarnym pojęciem, które należy wyróżnić jest więź społeczna. W polskiej socjologii tematyką tą interesowali się między innymi tacy autorzy jak Ludwik Krzywicki (1938), Stanisław Czarnowski (1956), Florian Znaniecki (1928), Stanisław Ossowski (1962), Władysław Jacher (1982), Jan Szczepański (1963), Jarosław Rokicki (1992) a także Mirosława Marody wraz z Anną Gizą-Poleszczuk (2004). Jako pierwszy pojęcie więzi społecznej rozpowszechnił Ludwik Krzywicki, który w wydanej w 1938 roku pracy używał tego określenia niezwykle szeroko. Autor ten zwrócił uwagę na niezwykle ważne rozróżnienie więzi społecznych, mianowicie ich przedmiotowe i podmiotowe ujęcie. Odmienne zdanie na ten temat miał Stanisław Czarnowski (1956), który zwrócił uwagę na interakcyjny charakter więzi. W swoich rozważaniach autor zwracał uwagę na rolę kultury w tworzeniu się więzi społecznych, co ówczasie było niezwykle odkrywczym poglądem. Dla niego to w interakcji powstają więzi społeczne, które są fundamentem wszelkiej solidarności grup społecznych. Florian Znaniecki natomiast, pisał o więzi społecznej głównie przy okazji działań ludzkich i analizie wzajemnych oddziaływań oraz stosunków społecznych. W ujęciu tego autora (Znaniecki, 1928) więź jest intencjonalnym i celowym działaniem poszczególnych jednostek, które chcą trwać w grupie. Powstanie więzi wynika z faktu, że grupy krzyżują się. W podobny sposób charakteryzuje więź Stanisław Ossowski, który w pracy *O osobliwościach nauk społecznych* (1962) zwraca uwagę, że „*wieź społeczna jest czynnikiem świadomości członków grupy i wyraża ogólnie świadomość łączności społecznej*” (za: Jacher, 1987, s.19). Należy wskazać również pracę *Elementarne pojęcia socjologii* Jana Szczepańskiego (1963), w której autor podaje interesującą definicję opisową: „*wieź społeczna to zorganizowany system stosunków, instytucji, środków kontroli społecznej, skupiający jednostki, podgrupy i inne elementy składowe zbiorowości w całość zdolną do trwania i rozwoju*” (za: Jacher, 1987, s.20). Na potrzeby niniejszej pracy przyjmuję właśnie tę, szeroką definicję więzi społecznych, która pozwala uchwycić ich dynamiczne przemiany determinowane między innymi czynnikami technologicznymi.

Inną pracą, która stanowi niewątpliwą wkład do teorii więzi społecznych jest *Więź społeczna a zmiana kultury* Jarosława Rokickiego (1992). Książka stanowi studium dynamiki polskiej zbiorowości etnicznej w Stanach Zjednoczonych i sama w sobie jest niezwykle ciekawa. W niniejszym kontekście warta

odnotowania jest propozycja typologii syntetycznej, w której autor podzielił więź na naturalną, symboliczną oraz zrzeszeniową. Jedną z nowszych publikacji dotyczących więzi społecznych jest praca dwóch autorek – Mirosławy Marody oraz Anny Gizy-Poleszczuk (2004) pod tytułem *Przemiany więzi społecznych. Zarys teorii zmiany społecznej*. Jak zaznaczają same autorki, głównym przedmiotem rozważań jest zmiana społeczna. Ujęta w tekście zmiana jest ufundowana na więzi społecznej, która na przestrzeni lat również uległa przemianom. Tak przedstawiony proces zmusza autorki do przejrzenia sposobów definicji pojęcia więzi społecznych oraz propozycji sformułowania własnego zdania na temat współczesnego ich tworzenia i trwania. Praca stanowi doniosły wkład do wiedzy na temat współczesnego społeczeństwa, ma jednak również pewne ograniczenie. Współczesne więzi społeczne podlegają tak błyskawicznym zmianom zarówno pod wpływem zachodzących procesów globalizacji, jak i doniosłego znaczenia nowych mediów, że ich analiza wymaga systematycznego opisu.

Drugim elementarnym zagadnieniem, które należy rozważyć jest przestrzeń wirtualna. Na wstępie warto poczynić kilka uwag o znaczeniu Internetowej rzeczywistości wirtualnej i sposobach jej wyróżniania. Pierwotne skojarzenia semantyczne ze słowem "wirtualny" wpływają na postrzeganie wirtuala oraz stosunek do wszystkich "wirtualnych" procesów i wytworów kulturowych. Są to sztuczność oraz symboliczność. Definicja wirtualności zamieszczona w słowniku języka polskiego PWN (2012) doskonale ukazuje tę relację. „*Wirtualny – stworzony w ludzkim umyśle, ale prawdopodobnie istniejący w rzeczywistości lub mogący zaistnieć; wykreowany na ekranie komputera, telewizora, ale tak realistyczny, że wydaje się rzeczywisty*”. Wirtualny znaczy, zatem prawdopodobny i wyimaginowany, ale na tyle precyzyjny, że może powodować złudzenie prawdziwości. Wszystko, co wirtualne jest symboliczne, a raczej znaczeniowe. Analizując przestrzeń wirtualną można odwołać się do klasycznego podziału Peirce'a, który wszystkie znaki podzielił na indeksowe, ikoniczne oraz symboliczne. Symboliczność można także rozumieć po prostu jako niematerialność. Wszystko, co znajduje się w rzeczywistości wirtualnej wydaje się być zamieszczone jedynie na serwerach i komputerach użytkowników sieci. Wszystkie procesy i przedmioty znajdujące się w przestrzeni wirtualnej intuicyjnie są kojarzone z brakiem formy materialnej.

Oba omówione pierwotne skojarzenia są jednak błędne. Rozważmy w pierwszej kolejności sztuczność rzeczywistości Internetu. Sztuczność mogłaby być tutaj definiowana na kilku poziomach. Po pierwsze, sztuczne mogłyby być relacje między osobami korzystającymi z sieci. Po drugie, ludzie mogą udawać swoje tożsamości. Po trzecie, całe otoczenie (kontekst) w którym zachodzą interakcje pomiędzy użytkownikami Sieci, może być porównywane (a przy tym spłycające) do symulacji komputerowej.

### **(Nie)realne więzi społeczne**

Więzi społeczne w Internecie są zawierane i podtrzymywane na szereg różnych sposobów. Przede wszystkim można tutaj wyróżnić osoby, które poznały się w świecie realnym i kontaktują się (podtrzymują swoją więź) za pomocą Internetu oraz osoby, które poznały się w świecie wirtualnym. Niezależnie od tego, z którymi relacjami mamy do czynienia, jeżeli tylko więź jest nawiązana partnerzy relacji dążą do tego, aby ją podtrzymywać. Oczywiście można wyróżnić szereg więzi społecznych, który to podział w wirtualu jest o tyle bardziej istotny, że człowiek może w nim uczestniczyć angażując jedynie część swojej uwagi i tożsamości. I tak, przy zachowaniu wysokiego poziomu ogólności, wśród więzi społecznych wyróżnić można pragmatyczne, autoteliczne i kapitałtwórcze. Przedstawiona typologia nie jest rozłączna. Istnieją więzi pragmatyczno-kapitałtwórcze lub autoteliczno-kapitałtwórcze. Wszystko zależy od tego, co jest siłą napędzającą zaistnienie, trwanie i podtrzymywanie więzi, a co np. pozytywnym efektem jej działania. Niezależnie od tego, z którym typem (kombinacją typów) mamy do czynienia w Sieci należy zaznaczyć, że żadne z nich nie mogą być nazwane sztucznymi.

Nawet przelotne relacje przypadkowych osób np. na forum internetowym są odbierane i analizowane przez strony, które w nią weszły na takiej samej zasadzie, jak nawiązanie kontaktu wzrokowego z nieznaną osobą w trakcie przejazdu autobusem. Jest to pewien rodzaj styczności o której pisał Jan Szczański w kontekście konstruowania więzi społecznej (1963). Taka wymiana spojrzeń wywołuje określone procesy myślowe i ma przełożenie na zachowania społeczne, więc nie możemy uznać ich za sztuczne. Większość relacji zachodzących w Internecie można scharakteryzować jako więzi Granovettera (Granovetter, 1983). Autor koncepcji siły słabych więzi udowodnił, że nawet przelotne, słabe i nie do końca strukturalizowane więzi są ważne dla jednostki, ponieważ ich wielość stwarza wiele możliwości działania, rozwoju i współpracy.

Przyjmując tak postawioną tezę za prawdziwą nie wolno jednak zapominać, że Internet jest też pełen relacji bardzo silnych i zażyłych. Ekstremalnym przykładem są pary, które poznały się w rzeczywistości wirtualnej i zawarły związek małżeński. Rita Sri Mutiara Dewi oraz Wiriadi Sutrisno, którzy poznali się w Internecie i przed tym jak spotkali się w realu, wzięli ślub<sup>1</sup>. Warto dodać, że panna młoda pochodzi z Indonezji natomiast pan młody z Kalifornii w USA. Ślub odbył się przy użyciu kamer internetowych oraz mikrofonów i został oficjalnie zarejestrowany przez mużmańskiego duchownego. Można zastanawiać się, czy nie jest to „wybryk” młodych pasjonatów nowych technologii, lecz wiek małżonków wskazuje na coś innego. Oboje mają ponad 50 lat i jest to ich drugie małżeństwo na podstawie czego można uznać, że ich związek jest przemyślaną i świadomą decyzją ufundowaną na rzeczywistej, bardzo bliskiej relacji.

Internauci korzystając z Internetu muszą dopasowywać się do jego zaprojektowanej organizacji i infrastruktury technicznej. Anonimowość, poczucie braku kontroli nad całością systemu i bezkarność powodują, że ludzie mogą dowolnie manipulować, kreować i wymyślać swoje tożsamości. „Internet jest miejscem, gdzie konfrontacja techniki z ludzkim odczuciem tożsamości przybiera formy szczególnie interesujące. W cyfrowych społecznościach uczestnicy są zawieszeni między sferą rzeczywistą a wirtualną. Posuwając się powoli, nieśmiało, nie dokona pewnie kolejnych kroków. W czasie wędrówki na granicy tych światów wymyślamy samych siebie” (Rosińska-Blaustein, 2001, s.134). W tym samym miejscu autorka zwraca uwagę, że w celu zbadania tożsamości użytkowników Sieci, należy analizować ich wszystkie Internetowe doświadczenia. W tym względzie, tożsamość Internauty konstruowana jest w trakcie jego kolejnych podróży.

Można zastanowić się nad stwierdzeniem, czy uczestnicy istotnie są „zawieszeni” między światami. Otóż, zawieszenie oznacza jakąś przejściowość, konieczność pójścia do przodu lub cofnięcia się. Człowiek natomiast uczestniczy w obu światach konstruując swoją ponowoczesną tożsamość. Jednostki konstruują swoje Ja na zasadzie mozaiki. Tożsamość składa się z wielu ról, pozycji i doświadczeń, w których osoba bierze udział w ciągu swojego życia. Jak zauważa Bauman (2007) współczesna tożsamość jednostki (a raczej tożsamości) są konstruowane całe życie, a projekty sztywnych, niepodlegających fluktuacjom definicji siebie są mało atrakcyjne i niefunkcjonalne w zmieniającej się ponowoczesności. Przywołując innego myśliciela „żyjemy teraz w czasoprzestrzeni, w której nie ma już tożsamości, są tylko transformacje” (Lyotard, 1988, s.21). Czy zatem zasadne jest mówienie o sztuczności ludzi przebywających w sieci ze względu na ich różną (zmienną) tożsamość? Można uznać, że immanentną cechą współczesnego człowieka jest swego rodzaju trans-tożsamość. „Trans”, czyli przekraczająca i wymykająca się wszelkim granicom i zaszufładowaniu. Sieć stwarza dużo bardziej sprzyjające warunki do tworzenia i przekraczania granic niż real, w którym każdy pełni określone role. W Sieci łatwo można wyzbyc się różnych ograniczeń dzięki czemu możliwa staje się realizacja strategii świadomego budowania swojej biografii.

<sup>1</sup> <http://news.bbc.co.uk/2/hi/asia-pacific/4610462.stm>, dostęp, 5.02.2012r.



Za symulację można również uznać warunki, w jakich dochodzi do relacji. Otaczający świat wirtualny nie ma swojego materialnego odpowiednika. Pojęcie definicji sytuacji, które zaproponował Wiliam I. Thomas zdaje się dobrze opisywać relacje światów wirtualnego i reala w interesującym nas tutaj kontekście. Definicja sytuacji odnosi się do zdolności umysłu jednostki, dzięki którym ludzie mogą nazywać, kategoryzować i orientować się na konstelacje obiektów we wszystkich sytuacjach – włączając samych siebie jako obiekty (Turner, 2008, s.419). Jednostki orientują się w otaczającym świecie – niezależnie od tego, czy jest on wyobrażony, realny czy wirtualny – dzięki swojej refleksyjności i odnajdywaniu elementów, które są dla nich rozpoznawalne w otoczeniu. Wirtual jest budowany przeważnie – i często niepotrzebnie – na zasadach funkcjonujących w realu, aby użytkownicy mogli łatwo orientować się i poruszać w tym świecie. Przyjmując wyjaśnienie interakcjonistyczne budowania sytuacji komunikacyjnej należy zwrócić uwagę, że elementy występujące zarówno w rzeczywistości realnej jak i wirtualnej są zbliżone, natomiast ich rozpoznawanie, a więc sama orientacja w otoczeniu różnią się. Jednostki muszą interpretować swoje pozycje, role, emocje oraz otoczenie i refleksyjnie wiązać wszystkie te elementy, aby zrozumieć całą interakcję. Niezależnie od tego, czy wskaźniki i desygnaty sytuacji są zamieszczone w Internecie, czy w rzeczywistości realnej są jednak konstruowane przez jednostki. Definicja sytuacji zawsze może być o tyle symulacyjna o ile partnerzy interakcji są zmuszeni do jej interpretacji i negocjacji, co potwierdza hipotezę o podobnych warunkach budowania porządku interakcyjnego w przypadku zarówno rzeczywistości wirtualnej jak i realnej.

### **(Nie)materialność Sieci**

Kolejne skojarzenie, jakie przywołałem odnośnie wirtualności związane jest z jej niematerialnością. Kultura społecznej przestrzeni wirtualnej jest złożona, ponieważ jest tworzona przez różne typy osób użytkujących Sieć. Tak samo jak nie możemy mówić o jednej kulturze w przypadku reala, tak w świecie wirtualnym również mamy do czynienia z wieloma kulturami definiowanymi jako „całościowy sposób życia charakterystyczny dla danej zbiorowości, na który składa się wszystko to, co ludzie robią, myślą i posiadają jako członkowie społeczeństwa (wzory działania, myślenia i wyposażenia materialnego)” (Sztompka, 2005, s.150). Kultury te tworzone są zdaniem Castellsa (2003) przez cztery główne typy „mieszkańców” Sieci, tj. hakerów, komunitarian, przedsiębiorców oraz techno-merytokratów. Wszystkie te grupy przyczyniają się do stworzenia przestrzeni, którą jako użytkownicy możemy oglądać logując się do Sieci, ale bardzo często ich działania mają wymierny efekt w świecie realnym (lub jego finansowy ekwiwalent). Do mediów docierają coraz to bardziej spektakularne dowody potwierdzające taki stan rzeczy. W 2009 roku użytkownik gry MMO Project Entropia kupił za 330 tysięcy dolarów stację kosmiczną Crystal Palace<sup>2</sup>. Buzz Erik Lightyear (nick użytkownika) wydał zatem około miliona złotych za posiadłość w świecie wirtualnym, ponieważ obliczył, że w przeciągu kilku lat zarobi na tej transakcji. Swoje przypuszczenia uzasadniał faktem, że jest to miejsce, w którym dokonuje się innych operacji finansowych, od których będzie mógł pobierać prowizję jako prawowity właściciel przestrzeni.

Czy można powiedzieć, że rzeczywistość wirtualna nie ma swojego materialnego ekwiwalentu? Zwraca uwagę jeszcze jeden fenomen. Twórcy Second Life, gry, która zrewolucjonizowała podejście do życia w sieci nie przypuszczali dając użytkownikom możliwość wzbicia się w niczym nieograniczoną przestrzeń, pokonania wszelkich praw fizycznych i pełnej dowolności budowy świata zgodnego z wyobraźnią twórcy, że spora część ludzi będzie konstruowała swoje otoczenie na kształt realnego świata. Przykładem mogą być polskie miasta, które doczekały się swojego odpowiednika w rzeczywistości wirtualnej. Są to między innymi Kraków, Poznań oraz Wrocław.

<sup>2</sup> <http://www.gry-online.pl/S013.asp?ID=49737>, dostęp 05.02.2012r.

Dotychczasowe rozważania dobrze streszcza Mirosława Marody, „rzeczywistość, jakiej doświadczają jednostki, jest bowiem zawsze rzeczywistością społecznie wytworzoną i symbolicznie zakodowaną, a tym samym jest rzeczywistością par excellence wirtualną, choć do pojawienia się Internetu zwykliśmy to określać mianem kultury (Marody, 2010, s.45). Wirtualność staje się coraz bardziej urealniona, a postępujące procesy przepływów pomiędzy dwoma światami przekształcają wielorzeczywistość społeczną w jedną *rzeczywistość onofflineową*.

### **Zmienna rzeczywistość onofflineowa w analizie socjologicznej**

Ustalając w poprzedniej części tekstu relacje pomiędzy wirtualną rzeczywistością i światem realnym w kategoriach jedności wielorzeczywistości warto przywołać kilka cech wskazujących na taki stosunek. W pierwszej kolejności należy wskazać na immersyjność rzeczywistości wirtualnej, która „jest jak przejście przez ekran do fikcyjnego świata filmu, a wejście w środowisko wirtualne można porównać do przejścia przez telewizor lub komputer, przez znikający punkt lub wir, w trójwymiarowy świat symboli” (Morse, 1994, s.181, za: Lister, i in. 2009). Użytkownik przebywając w świecie wirtualnym konstruuje go i aktualizuje. Staje się przez to – niezależnie od tego jak bardzo jest świadom swojej twórczości – prosumentem zmiennej wielorzeczywistości. Kategorię prosumenta Internauty można umieścić na kontinuum stawiając po jednej stronie jednostkę, która świadomie porusza się po Sieci i świadomie dokonuje wpisów, komentuje i „publikuje siebie”, natomiast po drugiej stronie stanie osoba, która użytkuje zasoby Internetu nie zdając sobie sprawy z faktu, że każdy jej ruch, wybór strony, czy przejście pomiędzy różnymi witrynami są analizowane i przyczyniają się do stworzenia nowej lub potwierdzenia istniejącej architektury Sieci. Immersyjność pokazuje, że jednostka przebywając w rzeczywistości wirtualnej odczuwa, wchodzi w relacje i porządkuje swoją definicję sytuacji w sposób naturalny, przypominający orientację w rzeczywistości realnej.

Logując się do Sieci, użytkownik wchodzi również w interakcję i doświadcza imaginacji, co – razem z immersją – tworzy trzy fazy budowania wirtuala (tzw. trzy I: Interaction + Immersion + Imagination) (Coiffet, Burdea, 2003). Interakcja nawiązana z gotowym światem, do którego wkracza użytkownik surfując po Sieci jest początkiem jego zanurzenia się w świat, który zamiast wymyślanego lepiej określać jako konstruowany. Wszystkie wspomniane cechy, czy też fazy budowania rzeczywistości onlineowej są uwarunkowane światem realnym i doświadczeniem jednostki, dlatego to, w jaki sposób dokona się „pełne zanurzenie” w Sieci jest warunkowane dwukontekstem (kontekstem świata realnego i wirtualnego) oraz cechami jednostki (lub partnerów nawiązanej interakcji). Wynika z tego, że każdy konstruuje swój świat i jest uczestnikiem wielu rzeczywistości w jednym momencie, dlatego warto mówić o sygnalizowanej już tutaj zmiennej *rzeczywistości onofflineowej*. Jej niewątpliwymi cechami jest wielowariantowość, umowność oraz brak stałej tożsamości (Korab, 2010, s. 21).

### **Online, offline i onoffline**

Stwierdzenie, że więzi społeczne ulegają pewnym zmianom jest truizmem. W literaturze można znaleźć wiele koncepcji na temat tego, co jest głównym czynnikiem sprawczym zmian zachodzących w społeczeństwach, jednak już klasycy socjologii dowodzili, że ich kluczowym elementem są przemiany więzi społecznych. Wspominając tylko kilku klasyków należy przypomnieć, że Ferdynand Tönnies (1988) dzielił na tej podstawie społeczeństwa na dwa podstawowe typy: wspólnoty i zrzeszenia, natomiast Emil Durkheim (1999) wskazywał, że typy solidarności (mechanicznej lub organicznej), które tworzą się w oparciu o relacje międzyludzkie mają fundamentalny wpływ na kształt całego społeczeństwa. Odwołując się do różnych rodzajów więzi Charles Cooley (1909, za: Szmatka, 2007, s.67) wyodrębnił grupy

pierwotne oraz wtórne. Ujęcia te łączy jedno podstawowe założenie. Grupa społeczna lub zbiorowość może trwać i rozwijać się wtedy i tylko wtedy, gdy pojawia się więź społeczna. Dlatego więź społeczną można uznać za podstawowe pojęcie dla socjologii.

Głębszą analizę więzi jako zjawiska społecznego, a nie tylko pojęcia można znaleźć u bardziej współczesnych autorów, przykładowo Talcotta Parsonsa (1969). Z funkcjonalnego punktu widzenia Talcotta Parsonsa zasadnicze siły spajające społeczeństwo ogniskują się właśnie w więziach społecznych. Są one funkcjonalnym wymogiem systemu społecznego i prowadzą do równowagi i stabilności systemu, gdyż to na ich podstawie może dochodzić do integracji, zgody i jedności.

Analitycznie można wyodrębnić trzy modele więzi społecznych w kontekście Internetu. Po pierwsze powstałe więzi mogą być onlineowe, to znaczy rozpoczęte w świecie wirtualnym i tam kontynuowane. Należy jednak zaznaczyć, że chodzi jedynie o rozróżnienie pomiędzy faktem, czy doszło do fizycznego kontaktu między partnerami interakcji, czy nie. Mówiąc o więziach onlineowych trzeba brać pod uwagę, że są to istotne więzi w świecie realnym, lecz osoby nigdy nie miały bezpośredniego kontaktu face-to-face. Wiąż onlineowa ze znajomym z facebooka stanowi niejednokrotnie przedmiot rozmyślań, rozmów z innymi osobami, a także może być czynnikiem wyznaczającym agendę dnia partnerów interakcji. Niezwykle ważna jest linia demarkacyjna tego typu więzi, która w świecie onofflineowym wyznaczana jest jedynie na podstawie fizycznego kontaktu i nie zakłada jedynie wirtualnych emocji, zaangażowania czy zaufania.

Drugi typ możliwych więzi społecznych wynikający z dostępności świata wirtualnego to więzi offlineowe. Dostępność wirtuala umożliwia komunikację między osobami znajdującymi się na różnych kontynentach. Ich spotkanie w realu jest nadal utrudnione. Często pomijaną funkcją komunikacyjną Internetu jest jednak również możliwość nawiązywania kontaktów z osobami mieszkającymi w tym samym mieście, dzielnicy, czy osiedlu. W takim przypadku możliwość spotkania i nawiązania kontaktu bezpośredniego jest dużo łatwiejsza. Tego typu relacje mogą zostać nawiązane za pośrednictwem Internetu, np. na funpageach, stronach hobbyistycznych, czy skupiających lokalną wspólnotę i stać się jedynie podstawą do stworzenia więzi offlineowych, tzn. takich które funkcjonują w świecie realnym. Grupa młodzieżowa może wyszukać zawodników do osiedlowych meczów piłki nożnej w Internecie, natomiast dalsza ich znajomość oraz kolejne mecze mogą być już umawiane w kontakcie bezpośrednim. Tego typu więź, choć korzeniami sięga rzeczywistości wirtualnej jest realizowana i podtrzymywana poza nią.

Ostatni wyróżniony typ ukazuje całą kwintesencję *rzeczywistości onofflineowej*, czyli rzeczywistości społecznej, którą jedynie analitycznie można dzielić na real i wirtual. Rzeczywistości, która jest dostępna dla człowieka tak samo jak dostępna jest kultura, którą z jednej strony możemy uznać za wirtualną kategorię socjologiczną, z drugiej jako realnie funkcjonujący artefakt społeczny (Berger, Luckman, 1983). Rzeczywistość onofflineowa jest równie imaginacyjna, co żywa w każdej jednostce, coraz częściej nie ograniczając się tylko do ludzi, którzy posiadają komputer z łączem internetowym. Wiąż onofflineowa ustanawia się pomiędzy jednostkami, które swojego kontaktu nie ograniczają do jednego z dwóch syntetycznie wyróżnionych światów. Zarówno w Internecie mogą umawiać się na wspólne granie, czy wideokonferencję, jak i w realu spotykać się towarzysko lub zawodowo. Przestrzeń wirtualna jest nie tylko narzędziem komunikacyjnym, ale przestrzenią, w której więź również jest realizowana.

Internet przyczynił się do powstania trzech typów więzi społecznej, w których odgrywa niezwykle zróżnicowaną rolę, niekiedy będąc tylko narzędziem zastępującym np. telefon. Jednak w przypadku więzi onlineowych lub onofflineowych jest to zupełnie inna jakość, która zmienia rzeczywistość społeczną wieloaspektowo. Porządkując zmiany, jakie Internet wywołał umożliwiając nawiązywanie więzi

społecznych można podzielić rzeczywistość na trzy przenikające się wymiary życia społecznego: ekonomiczny, kulturowy oraz polityczny. Analiza każdego z nich byłaby niezwykle cenna, jednak wykracza poza ramy artykułu.

## **Podsumowanie**

Celem niniejszego artykułu była odpowiedź na pytanie dotyczące możliwości więziotwórczych we współczesnym – onofflineowym – świecie. Udostępnienie Internetu użytkownikom niezwiązanym z ośrodkami akademickimi miało doniosłe znaczenie, a dynamiczne zmiany jakie wywołało są obserwowane od samego początku po dziś dzień. Wydaje się jednak, że ważniejsze od samego narzędzia i jego funkcjonalności jest jego społeczny – wielowymiarowy – aspekt. Za jego sprawą jesteśmy dziś świadkami tworzenia się zupełnie nowych typów więzi, które różnią się od tradycyjnie definiowanych zarówno pod względem ilościowym jak i jakościowym.

Różne wymiary tworzenia się onofflineowych więzi społecznych pokazują, że nie dotyczą one wąskiej grupy użytkowników określonego typu, lecz wszystkich (coraz częściej również tych, którzy osobiście z Internetu nie korzystają). Jeśli uznać niniejszą tezę za fakt, należy być szczególnie uważnym przy konstruowaniu kolejnych wniosków z badań (choćby preferencji wyborczych), które uwzględniają jedynie standardową metryczkę pomijającą fakt cyfryzacji relacji międzyludzkich, która ma doniosły wpływ na funkcjonowanie jednostek w społeczeństwie, ich wartości, poglądy oraz zainteresowania.

## **Bibliografia**

- Bauman, Z. (1994). *Dwa szkice o moralności ponowoczesnej*. Warszawa: Instytut Kultury.
- Berger, Peter, L., Luckman, T. (1983). *Społeczne tworzenie rzeczywistości*. Warszawa: Państwowy Instytut Wydawniczy.
- Castells, M. (2003). *Galaktyka Internetu: Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Coiffet, P., Burdea Grigore C. (2003). *Virtual teality technology* (drugie wydanie). Nowy Jork: Wiley.
- Czarnowski, S. (1956). *Dzieła tom III Kultura*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Durkheim, E. (1999). *O podziale pracy społecznej*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Granovetter, M.S. (1973). *The strength of weak ties*. American Journal of Sociology.
- Jacher, W. (1987). *Więź społeczna w teorii i praktyce*. Katowice: Uniwersytet Śląski.
- Korab, K. (2010). Filozofia i socjologia wirtualnej rzeczywistości, W: K. Korab (red.) *Wirtual. Czy nowy wspaniały świat?* Warszawa: Scholar.
- Krzywicki, L. (1938). *Praca zbiorowa*, Warszawa: Wydawnictwo Instytut Gospodarstwa Społecznego.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I. Kelly, K. (2009). *Nowe media. Wprowadzenie*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Liotard, J.-F. (1988). *Periphrations*. New York: Columbia University Press.
- Marody, M. (2010). Wirtualność rzeczywistości, rzeczywistość wirtualności W: K. Korab (red.) *Wirtual. Czy nowy wspaniały świat?* Kraków: Scholar.
- Marody, M., Giza-Poleszczuk, A. (2004) *Przemiany więzi społecznych. Zarys teorii zmiany społecznej*. Warszawa: Scholar.
- Ossowski, S. (1962). *O osobliwościach nauk społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Parsons, T. (1969). *Struktura społeczna a osobowość*, tł. M. Tabin, wstęp Antonina Kłóskowska, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Rokicki, J. (1992). *Więź społeczna a zmiana kultury*. Wrocław-Warszawa-Kraków: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rosińska-Blaustein, Z. (2001). *Koncepcja obioru mediów*. Warszawa: Wyd. Prószyński i S-ka.
- Słownik Języka Polskiego, <http://sjp.pwn.pl/slownik/2536590/wirtualny>, dostęp 5.02.2012r.
- Szczepański, J. (1963). *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Szmatka, J. (2007). *Małe struktury społeczne*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sztompka, P. (2005). *Socjologia. Analiza społeczeństwa*. Kraków: Wydawnictwo Znak.
- Tönnies, F. (1988). *Wspólnota i stowarzyszenie. Rozprawa o komunizmie i socjalizmie jako empirycznych formach kultury*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Turner, J. H. (2008). *Struktura teorii socjologicznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Znaniecki, F. (1928). *Socjologia wychowania (t. I)*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Agnieszka Klej

## **Człowiek zalogowany w serwisie społecznościowym – komu potrzebna jest integracja w sieci?**

Możliwości społeczeństwa informacyjnego wpływają na styl nawiązywania i podtrzymywania relacji międzyludzkich i form więzi społecznych. Dzisiejsze zintegrowane społeczności charakteryzują się otwartością, elastycznością, dynamicznością, brakiem barier regionalności geograficznej, umownością dystansu emocjonalnego. Aktywny użytkownik dzisiejszych czasów jest zidentyfikowany w sieci, określony i skategoryzowany pod względem swoich zainteresowań, preferencji, działalności – jest wpisany w serwis społecznościowy.

Status zalogowania (jako potwierdzenia obecności w wirtualnej zbiorowości) przekłada się na ukonstytuowanie postawy warunkującej uczestnictwo we współczesności. Bycie zalogowanym wskazuje z założenia na pewną gotowość – deklaruje stan użytkownika: dostępnego, w kontakcie, aktywnego, korzystającego z zasobów, uczestniczącego, zintegrowanego, jak również zaangażowanego.

Obszar integracji w zbiorowości łączy ludzi względem zainteresowań, podobieństwa aktywności zawodowej i hobbystycznej, wspólnych celów, poszukiwań i inspiracji. Globalna integracja stanowi niezaprzeczalne osiągnięcie nowoczesności. Użyteczność serwisów społecznościowych służy już nie tylko samym ich uczestnikom, stanowią one medium komunikacyjne dla sfer ekonomicznej, marketingowo-handlowej, politycznej i są źródłem wiedzy dla dyscyplin społecznych. Codziennie milionowe zaangażowanie użytkowników Facebook'a, Twitter'a, MySpace'a, LinkedIn (i.in.) – w przestrzeni dzielenia się samodoskonaleniem i kreatywnością, generuje środowisko opiniotwórcze. Dzisiejsza rzeczywistość nierzadko zdaje się na powszechność opinii z obszaru społeczności internetowych i jest nim warunkowana. Wartość wszelkich aspektów życia sprowadzać się już może do prozaicznej popularności potwierdzanej opcją „lubię to”. Niezaprzeczalnie istota integracji społecznej przeniesiona w środowisko platformy elektronicznej, rozwija się i zauważalna jest jej tendencja ewolucyjna w kontekście budowania relacji międzyludzkich (Blanchard, 2007). Serwis społecznościowy jest bowiem obszarem (re)prezentacji użytkownika poprzez tworzenie spersonalizowanych profili i zamieszczania informacji na własny temat. A przede wszystkim jednak, jest kanałem komunikacji obustronnej, w której odbiorca informacji może być również ich nadawcą.

Dzięki rozwojowi przestrzeni elektronicznej poszerzone zostały możliwości dla naturalnej potrzeby ludzkiego dążenia do nawiązywania relacji, utrzymywania kontaktów i poczucia wspólnoty. Na początku były to niewielkie powiązane grupy (uczniowie, koledzy) o prostych funkcjonalnościach technicznych zarządzania i zwiększania listy znajomych. Następnie uczestnicy zbiorowości zaczęli sami wpływać na tworzenie nowych grup o wspólnych powiązaniach: zainteresowaniach, upodobaniach czy doświadczeniach. Przestrzeń dzisiejszych wirtualnych społeczności jest samoistnie napędzającą się maszyną nawiązywania relacji, dzięki ciągle ewoluującym rozwiązaniom technologicznym, które wspomagają użytkowanie serwisów. Dogodność i atrakcyjność opcji sprzyjają usprawnieniom komunikacyjnym i dzieleniu się informacjami. Niewątpliwie owa platforma interaktywności, przestrzeń multidyscyplinarnego działania - sprzyjają samodoskonalaniu i rozwojowi, a tym samym, otwartość i dostępność społeczna w owych serwisach są sprzyjające dla uwarunkowań wywierania wpływu na odbiór przekazami marketingowymi.

W ramach niniejszego opracowania zostanie przeprowadzona analiza czynników społecznych, które uważane są za korzystne w wywieraniu wpływu na odbiór przekazów komunikacji marketingowej, w kontekście wirtualnej integracji międzyludzkiej. Zostanie również przeprowadzony przegląd mechanizmów wspierających proces oddziaływania na odbiór społeczny w medialnej przestrzeni serwisów społecznościowych.

### **Integracja społeczna w Internecie**

Zjawisko integracji społecznej w sieci jest przedmiotem zainteresowania licznych badań społecznych, a analiza jej istoty, nierzadko określana mianem *sense of virtual community* (SOVC), naświetla przede wszystkim indywidualne oczekiwania rezultatów wspólnego uczestnictwa w wirtualnej zbiorowości oraz gratyfikacje z tego wynikające (Tonteri i in., 2011). O ile identyfikacja motywów budowania relacji w sieci wskazuje na ułatwiony sposób podtrzymywania bieżących kontaktów ze znajomymi, poszerzanie ich grona oraz wymianę informacjami i danymi, to już oddziaływanie na rzeczywistość społeczną czy ekonomiczną zbiorowości wirtualnych, wydaje się być fenomenem. Zauważa się, iż owe usprawnienie komunikacji międzyludzkiej poprzez internet i atrakcyjność wirtualnej integracji, prowadzić mogą do utraty zdolności budowania więzi poza siecią (Berry, 2011).

#### Motywacje uczestnictwa w zbiorowości serwisów społecznościowych

Analiza tendencji zachowań użytkowników internetu podpowiada, iż motywów uczestnictwa w zintegrowanej zbiorowości sieci upatrywać należy w nawiązaniu do potrzeb jednostki przedstawionych w koncepcji Maslow'a (1954). Zatem owa motywacja nierzadko może być warunkowana dążeniem do:

**a) Bezpieczeństwa.** Współistnienie wzmacniać może poczucie skuteczności poprzez uzyskiwanie natychmiastowej reakcji współtowarzyszy zbiorowości. Potwierdza to przyjętą postawę światopoglądową, objęty kierunek sposobu myślenia czy słuszność zachowania. Bezpieczeństwo przynależności do grupy chronić może również przed odpowiedzialnością formułowanych poglądów czy jednostkowych reakcji i komentarzy. Możliwość bycia anonimowym czy kreowania własnej tożsamości, sprzyja wtapianiu się w określoną zbiorowość (Bareket-Bojmel i Shahar, 2011), a nierzadko dodają odwagi do podejmowania działań, które uchodzą bezkarnie (Solove, 2009). Wszak zdarza się, że sieć staje się obszarem zaspokajania aspiracji, na które brakuje odwagi w realnym świecie, poprzez podejmowanie ryzykownych działań. Uczestnictwo w wirtualnej zbiorowości staje się wtedy alternatywą dla egzystencji w rzeczywistości (Blanchard, 2007), a dogodność współuczestnictwa wynikać tu może z tendencji do rozpraszania odpowiedzialności za kontrowersyjne działania w skutek utrudnionej identyfikacji i dochodzenia konsekwencji. Tym samym paradoksalnie, poczucie bezpieczeństwa jednych może sprzyjać naruszaniu bezpieczeństwa innych, np. poprzez przekroczenie granic czyjejs prywatności.

**b) Przynależności.** W kontekście nawiązywania relacji w serwisach społecznościowych, zaspokajanie owej potrzeby jest alternatywą wobec trudności budowania relacji w rzeczywistości. Może wspomagać również przezwyciężanie alienacji społecznej poprzez kreowanie profilu, jako świadectwo umiejscowienia w skategoryzowanej zbiorowości (Bargh i McKenna, 2004). Ponadto dążenie do przynależności ułatwia integrację względem wspólnych zainteresowań, podobnych doświadczeń i aktywności zawodowych czy hobbystycznych, jak również sprzyja podtrzymywaniu relacji czy kontaktów z przeszłości.

**c) Szacunku i uznania.** Aktywność i korzystanie z narzędzi kreowania wirtualności, ujawniają i rozwijają umiejętności czy kompetencje dziedzinowe (Blanchard, 2007). Sprzyja to pełnieniu różnych ról eksperckich i specjalistycznych, poprzez np. wymianę informacji dziedzinowych, dzielenie się materiałami, wypowiedziami na forach, które są sprofilowane tematycznie. Tym samym wzrasta znaczenie

rekomendacji i preferencji użytkowników. Zaufanie do współtowarzyszy zbiorowości staje się wyznacznikiem selektywności informacji i związanych z tym dokonywanych wyborów. Nierzadko o przynależności do grupy o określonych wartościach i postawach świadczy ekspozycja własnego dorobku, umiejętności i wiedzy czy też multidyscyplinarnej działalności kreatywnej poprzez dostępność do narzędzi informatycznych i graficznych (Hernandez i in., 2011). Prezentacja własnego doświadczenia w pewnym sensie określa status i pozycję w danym kontekście wirtualnej zbiorowości. A tym samym może wzmacniać dowartościowanie u innych użytkowników – jakby kształtowanie i wzmacnianie wizerunku online, przekładało się na poczucie własnej tożsamości (Blanchard, 2007).

**d) Samorealizacji.** Niewątpliwie internet jest nieocenionym źródłem wiedzy. Ponadto interaktywność i multidyscyplinarność wirtualności, oferują rozwój poznawczy i aktywność usprawniającą umiejętności (Nicholson, Good i Howland, 2009). Sprzyja to kreatywności oraz indywidualnemu dążeniu do udoskonalania zawodowego i osobistego, a poprzez możliwości błyskawicznego przekazu medialnego, poszerzania kontaktów, które nie byłyby możliwe w rzeczywistości, rozpowszechnianiu i popularyzacji własnej twórczości czy dzielenia się efektami działalności innych. Internet ułatwia dostępność do wiedzy oraz szybkie na nią reagowanie. Oferuje tę możliwość każdemu, kto wyraża ochotę i wolę do działania. Dzięki temu można spełniać się w rolach społecznych, o które w rzeczywistości byłoby trudno. To nieograniczoność internetu oferuje możliwości opiniowania i kierunkowania uwagi. Każdy może wyrazić swoją ocenę, sformułować komentarz, recenzję czy poradę.

W ramach analizy podłoża motywacyjnego integracji w wirtualnej zbiorowości, zwraca również uwagę tryb nawiązywania i podtrzymywania kontaktów towarzyskich w serwisach społecznościowych. Staje się on wykładnią swoistego sposobu życia, załatwiania spraw oraz sprawności i skuteczność działania na gruncie zawodowym i prywatnym. Funkcjonowanie w przestrzeni elektronicznej zapewnić może zatem spełnienie:

**e) Potrzeby rozrywki i wypełniania wolnego czasu.** Dostępność do różnorodnej aktywności w sieci, ułatwia poszukiwanie nowych możliwości, np. pracy, partnera, kontaktów zawodowych. Tym samym ukierunkowuje dążenie do zaspokajania ciekawości, rozwoju i zabawy (Kim, Shim i Ahn, 2011) oraz sprzyja działalności, która jest twórcza (Bargh i in., 2002). Niestety sprzyja również zagubieniu w źródłach, które twórcze nie są. Zwraca uwagę pojmowanie spędzania czasu w kontekście użytkownika internetu. Wszak intensywność zaangażowania umysłu w nieograniczoność czasu, którego granice: przeszłości, teraźniejszości i przyszłości bywają zatarte – może okazać się zgubna. I przekładać się to może na budowane relacje społeczne, które są źródłem więzi międzyludzkich mimo dystansu fizycznego (Barani, 2009). Zasoby informacyjne internetu pozbawione są selektywności przemijania. Wszystko jest przekazem w czasie bieżącym - *prime time* (Zittrain, 2008) i to indywidualna wybiórczość uwagi nadaje ważność informacji. Być może podążając za Baumanem - czas (w internecie), jest czasem, który nie ma swojego kierunku *...jeśli nie linią jest czas, prostą, ciągłą i nie do przecięcia, ale wymyślnym wzorem przędzy czynów ludzkich utkanym* (Bauman, 2000, s.47). Być może wprowadza to nową jakość egzystencji, jakość nowoczesną. Uczestnictwo w zbiorowości wirtualnej nieodzownie wspomaga sprawowanie kontroli nad swoim życiem poprzez chociażby wizualizację siebie i reprezentację tożsamości wkomponowanej w obraz faktów z życia, co wzmacniać może wrażenie uporządkowania swojej przeszłości i organizacji teraźniejszości (Bandura, 1997). Owe umiejscowienie społeczne oddziałuje na zaspokajanie potrzeby panowania nad własnym życiem i kształtowanie swojego stylu życia, jakby projektowanie kierunku przyszłości. Samo wyznaczanie granic swojej prywatności poprzez wybór dostępu do zakresu informacji o sobie (np. opcje ujawniania danych personalnych wybranym użytkownikom

serwisu społecznościowego) wzmacniają poczucie panowania nad prezentacją informacji o sobie w sieci i identyfikacji tożsamości (Solove, 2009).

**f) Potrzeby „mody na uczestniczenie”.** Nieodzwonne staje się bycie uczestnikiem społeczności wirtualnej, gdyż funkcjonuje przeświadczenie, iż „jeśli nie ma Cię na Facebook’u, to nie istniejesz”, „jeśli nie prezentujesz swojego dorobku na LinkedIn, to zawodowo nie masz szans, by zauważył Cię potencjalny pracodawca”. Zauważalny jest trend przynależności do... i uczestniczenia w zbiorowości, gdyż umożliwia to zaspokajanie różnych aspiracji, zwiększa szanse do promowania i autoprezentacji, a tym samym do bycia rozpoznawalnym i popularnym.

#### Indywidualne preferencje użytkownika

Brüggen wraz ze współpracownikami (2011) przeprowadzili badania nad indywidualnymi różnicami motywacji do uczestnictwa w przestrzeni online. Jak wskazano, realizacja potrzeb owego uczestnictwa rozróżnia motywacje zewnętrzne (jak zaspokajanie potrzeby uznania czy obowiązek korzystania z narzędzi komunikacji elektronicznej, np. w ramach pełnienia obowiązków pracy) oraz wewnętrzne (jak czerpanie własnych korzyści, aktywność w przestrzeni rozrywki, zaspokajanie ciekawości oraz czerpanie ze źródeł wsparcia, np. informacyjnego, jak również skłonność do wydawania opinii). Potwierdzono, iż wewnętrzna motywacja wpływa na większe zaangażowanie uczestnictwa, również w budowaniu więzi online. Tendencje do zachowań w integracji społecznej wynikają z indywidualnych preferencji, np. do poziomu otwartości w rzeczywistości oraz w wirtualności (McKenna i in., 1998), różnią się w zależności od płci lub w ogóle predyspozycji osobowościowych, np. kompetencje społeczne. Zatem sama potrzeba kontaktu nie musi być wystarczająca do nawiązania satysfakcjonującej komunikacji, gdyż znaczący jest również komfort okoliczności nawiązywanej relacji, co wpływać może na tendencje do zachowywania dystansu w sieci.

Integracja zbiorowości wokół określonego zapotrzebowania użytkowników ma wpływ na zaangażowanie w nawiązywane relacje i lojalność wobec nich (społeczności wertykalne). W ramach analizy potencjału społecznego i tendencji rozwoju sieci przeprowadzono badania segmentacyjne użytkowników portali społecznościowych w Polsce (Chojnowski i in., 2009). Indywidualne różnice użytkownika różniące się tu na podstawie wieku, płci, pełnienia roli w komórce rodzinnej, statusu zawodowego. Jak się okazuje wytyczne te charakteryzują grupy o tendencji wykazywanej aktywności w sieci, jak:

**a) Bywalcy**, którzy stanowią 20% użytkowników społeczności o dominującym przedziale wieku 35-44 lata i przewadze mężczyzn. Scharakteryzowani przedstawiciele wykazują mniejszą aktywność zawodową oraz są w związkach partnerskich. Preferują klasyczną komunikację, jak e-mail, a użytkują jednocześnie różne serwisy społecznościowe ukierunkowane na kontakt i rozrywkę.

**b) Entuzjaści** stanowią 18% użytkowników społeczności w przedziale wieku 25-54 lata i przewadze kobiet, głównie pozostających w stanie wolnym, aktywnych konsumentkach współczesności. W nawiązywanych relacjach wykazują emocjonalne zaangażowanie i większość czasu spędzają w sieci, w której ich dominująca aktywność przekłada się na zamieszczanie zdjęć.

**c) Następcy** stanowią 17% użytkowników społeczności w wieku 25-34 lata oraz jak w powyższej grupie, również przewadze kobiet, głównie nie pozostających w związku partnerskim. Uczestnictwo w wirtualnej zbiorowości zaspokaja im przede wszystkim potrzeby emocjonalne, a ich zaangażowanie w serwisach koncentruje się na komunikacji i rozrywce.

**d) Obserwatorzy** stanowią 17% użytkowników społeczności internetowych w wieku 25-34 lat, z przewagą mężczyzn, którzy są aktywni zawodowo i związani w życiu prywatnym. Ponadto wykazują



bierność społeczną w sieci, a ich komunikacja głównie związana jest ze sprawami zawodowymi lub powierzchownie ze znajomymi.

**e) Odkrywczy** stanowią 16% użytkowników społeczności w wieku 18-24 lata, o przewadze mężczyzn i osób nie związanych w życiu prywatnym. Wykazują bardzo dużą aktywność na portalach społecznościowych, której celami są: kontakt, rozrywka i poznawanie nowych osób.

**f) Sceptycy** stanowią 12% użytkowników społeczności w wieku 16-24 lat, są to zarówno kobiety jak i mężczyźni i połowa scharakteryzowanej grupy deklaruje stan wolny. Ponadto grupa charakteryzuje się brakiem preferencji w wyborze uczestnictwa w serwisach społecznościowych, małym zaangażowaniem emocjonalnym, a w aktywności koncentracją na sprawach prywatnych.

Zauważalny jest zatem zespół czynników wpływających na realizację potrzeby komunikacji, która przekładać się może na wzmacnianie więzi społecznych, również w środowisku elektronicznym. W rezultacie określa to styl komunikacji i stopień zaangażowania w kontaktach. Skłonność do budowania więzi w społecznościach wirtualnych warunkowana może być zatem również predyspozycjami interpersonalnymi użytkowników. Komunikacja w sieci pozbawiona jest niewerbalności (mowa ciała, gesty, mimika), co modyfikować może odbiór przekazu. Tym bardziej, że użytkownicy wirtualnej społeczności różnią się kulturowo, indywidualnymi skłonnościami do interpretacji czy umiejętnościami dekodowania informacji (Holtgraves, 1997). Indywidualne predyspozycje komunikacyjne kategoryzują umiejętności nawiązywania relacji międzyludzkich oraz wpływają na poziom osiągniętej skuteczności, szczególnie w wyspecjalizowanych działaniach zawodowych przeprowadzanych w przestrzeni internetu (Hanke, 2009).

Jak zostało wykazane, współuczestniczenie w wirtualnej zbiorowości, stanowi realizację indywidualnych potrzeb integracji społecznej. Utworzenie profilu prezentującego własną osobę oraz czynne reagowanie na ruch informacyjny i nawiązywanie relacji, umacniają obecność w wybranym serwisie społecznościowym. Wypełniają również zasoby danych elektronicznej przestrzeni, które służą nie tylko samym jej zadeklarowanym uczestnikom. Serwisy społecznościowe zawierają informacje o użytkownikach, a tym samym stanowią bazy danych o potencjalnych klientach, kontrahentach, odbiorcach produkcji oraz platformę strategii komunikacyjnej - korzystnej marketingowo i skutecznej biznesowo.

### **Innowacyjne społeczności w sieci**

Liczba użytkowników serwisów społecznościowych osiąga na świecie dziesiątki milionów i ciągle wzrasta, a ponad 90% polskich internautów deklaruje posiadanie swoich profili w wybranych gronach sieci. Za najpopularniejsze serwisy uważa się Facebook, NK (Nasza Klasa), społeczności wokół platform medialnych, a już niebawem być może Google+. Obecność marki w przestrzeni serwisów społecznościowych staje się nieodzowna, dzięki czemu jej strategie marketingowe wzmacniają swoją skuteczność i osiągają zamierzone cele ekonomiczne i rynkowe poprzez zdobywanie kolejnych odbiorców czy wzmacnianie wizerunku oferowanych produktów. Kampanie mogą przekształcać się na bieżąco poprzez działania będące odpowiedzią na reakcje zainteresowanych odbiorców i konsumentów bądź aktywność konkurencyjnych firm. Dostępność komunikacyjna do potencjalnych klientów pozwala prowokować dyskusje na temat promowanej marki i w krótkim czasie oczekiwać interakcji bądź źródła wiedzy do podjęcia kolejnych kroków. Obszar zintegrowanej społeczności wspomaga przeprowadzanie efektywnych akcji *public relations*, marketingu szeptanego oraz zdalnej i interaktywnej obsługi klienta. Tym samym skutecznie sprzyja zarządzaniu marką i kształtowaniu jej wizerunku m.in. na podstawie

analizy odbioru informacyjnego przez użytkowników, jak również ich emocjonalnego czy asocjacyjnego reagowania.

#### Interakcja społeczna wyznacznikiem zaangażowania, które się opłaca

Zaangażowanie w czynny udział w zbiorowości wirtualnej, które wykazują użytkownicy sieci, okazuje się być skutecznym narzędziem marketingowym. Przede wszystkim dlatego, że stanowi ono obszar bezpośrednich kontaktów i relacji znajomych, w którym rekomendacja produktów, usług, czy wydarzeń darzona jest zaufaniem. Zatem wszelkie akcje zmierzające do zdobycia odbiorców i potencjalnych klientów, coraz częściej inicjowane są poprzez komunikację właśnie z uczestnikami zrzeszanych w sieci grup społecznych, które mają wpływ opiniotwórczy. Wspomaga to zaangażowanie, które przekłada się na zintegrowanie społeczne w określonych grupach, reakcję na bodźce informacyjne, przyzwyczajenie do określonego sposobu odbioru i inicjację działania o szerszym zasięgu.

#### Style użytkownika

Otwartość i doświadczenie użytkownika sprzyjają pogłębianiu zaangażowania. Analitycy rynku mediów społecznościowych charakteryzują grupy użytkowników i ich podatność na odbiór przekazów medialnych i konsumpcję oferowanych produktów (Raport: Internet Standard. Social media, 2012, s.4-6). Największe zapotrzebowanie jest na entuzjastów integracji w zbiorowości wirtualnej, którzy są otwarci na poznawcze aktywności i zaradni w wyszukiwaniu informacji w sieci (fan organiczny). Z łatwością można zainteresować ich oferowanymi materiałami i spodziewać się ich uczestnictwa w dyskusji na forach bądź innych aktywnościach będących jednocześnie źródłem danych o zapotrzebowaniu rynku. Kolejną grupą potencjalnych nabywców są użytkownicy, do których dotarcie możliwe jest dzięki sieci znajomych (fan z polecenia). W większości przypadków poszerzanie owej grupy odbywa się dzięki prostej operacji przejścia przez opcję „lubię to”, wtedy następuje automatyczny zapis systemu zadeklarowanej preferencji i integracji tych danych w kategorii podobieństwa użytkowników. Inną grupę łączy skłonność do poszukiwania oferowanych w sieci promocji i nagród konkursowych (fan naganiacz). Stanowi ona kuszącą dla marketingowców siłę pośredniczącą w zdobywaniu kolejnych potencjalnych klientów. Uczestnictwo w prezentowanych okazjach do gratyfikacji, nierzadko warunkowane bywa koniecznością wykazania określonych działań, jak zalogowanie w podsunętej aplikacji w celu zagłosowania, albo deklaracja zaproszenia swoich znajomych do przeprowadzanej akcji integrującej społecznie. Wydaje się jednak, że stosowane metody integracyjne, angażujące w czynne reagowanie na przekaz (komentowanie, zamieszczanie nowych treści) i tak po jakimś czasie mogą okazać się skuteczne raczej w określaniu biernej przynależności do umownej, wirtualnej zbiorowości (fan ilościowy). Coraz częściej zauważalne jest zjawisko kreowania na potrzeby marketingowe sztucznych grup społecznych (farma fanów), bo integrujących trochę przypadkowo, bezwiednie bądź poprzez dezinformację. W rezultacie interakcja z użytkownikami rzadko bywa skuteczna i przekładać się może jedynie na dostęp do rzeszy „zaznajomionych” internautów, którzy raczej biernie odbierają informacje, chociaż przede wszystkim – są. Inna sprawa, że szereg użytkowników sieci i społeczności internetowych w zdecydowanej większości tak funkcjonują w przestrzeni elektronicznej – „lubią” po prostu wszystko i rzadko rezygnują z owej deklaracji. W opozycji oczywiście znajduje się użytkownik świadomy - reprezentant tzw. *generacji C*, który autentycznie zaangażowany jest w celowość swoich działań, jak np. publikowanie online wizualizacji własnej twórczości (fan jakościowy). Charakteryzuje się umiejętnością panowania nad wirtualnością, potrafi się w niej poruszać i efektywnie korzystać z dobrostanu wiedzy zamieszczonej w sieci,

selekcjonować ważność i wiarygodność informacji, a tym samym skutecznie i interesująco wpływać na jej przekaz.

Obszar zintegrowanych użytkowników, którzy są skategoryzowani na podstawie zadeklarowanych preferencji, stanowi przestrzeń do komunikacji marketingowej (fanpages), kierowania treści reklamowych do zainteresowanych danym tematem, produktem, ideą, a tym samym zwiększania świadomości proponowanej marki. Dostęp do wyselekcjonowanej grupy pod względem wieku i płci, wykształcenia czy regionu zamieszkania (zweryfikowane przez sieci znajomych dane personalne) oraz prezentowanych poglądów i tożsamości kulturowej (dane sensytywne na podstawie komentarzy), zwiększają skuteczność przekazu i strategii komunikacyjnych. Dzięki temu treści informacyjne są dopasowywane do odbiorców w ramach kampanii reklamowych (*audience planning*), a ich obecność w przeprowadzanych akcjach promocyjnych bywa podtrzymywana gratyfikacją, np. punkty, nagrody (grywalizacja).

### Cele medialności społecznej

Badania skutecznej interakcji marketingowej w serwisach społecznościowych (Business Social Media Benchmarking Study, 2009) określają jej wymiar, m. in. w generowaniu ruchu na stronie promującej produkt, na którą użytkownik został przekierowany i nią zainteresowany (61%), nawiązaniu bezpośredniej relacji z potencjalnymi i obecnymi klientami (57%) oraz zainicjowaniu świadomości marki (54%). Są to czynniki traktowane za istotne w inicjowaniu zapotrzebowania na promowany produkt oraz zaangażowaniu w jego rekomendację innym. Bezpośredni przekaz promocyjny w kontekście spontanicznej komunikacji pomiędzy użytkownikami, jest najbardziej efektywny (*WOMM/Word of Mouth Marketing*). Interesujące, że same serwisy społecznościowe wychodzą naprzeciw zapotrzebowaniu dynamicznego rynku i oferują rozwiązania technologiczne, które wspomagają kreowanie i popularyzację rekomendacji swoim użytkownikom (*member-get-member*), m.in. polecenia serwisów komercyjnych, zaproszenia do uczestnictwa w przeprowadzanych akcjach, powiadomienia o aktywności znajomych bądź dostęp do pobrania elementów identyfikacji wizualnej promowanych produktów.

Miarę zaangażowania w serwisach społecznościowych, wyznaczają narzędzia analizy aktywności powiązanych z danym profilem, jak komentowanie, potwierdzenie preferencji (*lubię to*), publikowanie wpisów i innych treści – zdjęć, przekazów medialnych, czy uczestnictwo w przeprowadzanych ankietach. Przykładem takiego rozwiązania analizy zaangażowania jest wprowadzony w 2011 roku w serwisie Facebook wskaźnik *Mówią o tym (Talking about)*, który cotygodniowo przetwarza i dostarcza dane o wszelkiej działalności swoich użytkowników. Nierzadko bywają one podstawą do analizy potencjalności konsumenciej, jak kategoryzacja potencjalnych odbiorców przekazów reklamowych oparta na zgromadzonych informacjach o aktywności, których źródłem są np. wybierane słowa w wyszukiwarce Google bądź automatycznie zapamiętany ruch w przeglądarce Chrome (narzędzie koncernu Google). System identyfikuje treść na podstawie informacji z innych obszarów sieci, z których wynika kontekst zainteresowań użytkowników. Dzięki temu materiały reklamujące produkty i usługi są zindywidualizowane pod kątem potencjalnych potrzeb użytkowników i podsyłane bezpośrednio na konta poczty elektronicznej Gmail czy do użytkowników serwisu społecznościowego Google+.

Kampanie marketingowe coraz częściej wspomagane bywają dodatkowymi rozwiązaniami technologicznymi celem skuteczniejszego przełożenia zainteresowania na podjęcie działania, jak urządzenia mobilne (*SoLoMo/Social-Local-Mobile*). Założeniem jest usprawnienie dotarcia do potencjalnych odbiorców i poszerzenie okoliczności ich decyzyjności. Wszechobecny dostęp do informacji o marce czy produkcie, np. dane porównawcze cen i ofert dzięki telefonii komórkowej, bądź elektroniczne

kupony zniżkowe za przynależność do określonego grona, sprzyjają zawarciu transakcji zakupu w krótkim czasie i w każdym miejscu.

### Serwis społecznościowy a social media

Jak się okazuje pierwotne potrzeby integracji społecznej stały się podstawą do realizacji aspiracji rynków ekonomicznych. Kreatorzy przekazu marketingowego, którzy kontrolują otwarte zachowania uczestników wybranej zbiorowości internetowej, starają się działać z rozmysłem i koncentracją na behawioralnym reagowaniu tychże społeczności. Odpowiedź na promowane treści może mieć błyskawiczny zasięg i czasem nieprzewidywalne oddziaływanie, przecież nie zawsze korzystnej opinii odbiorców. Okazuje się, że przestrzeń serwisów społecznościowych staje się żywą, ciągle ewoluującą siecią relacji, które wpływają na postawy ludzkiej egzystencji – skutecznie niejako przechwytywalne przez rynek i wykorzystywane komercyjnie.

Właściwie nie jest już pewne, czy to użytkownicy owej przestrzeni winni zważać na potencjalność manipulacji marketingowej, czy inicjatorzy medialnej skuteczności powinni liczyć się w (bez)pośredniej komunikacji z głosem społecznym. Prawdopodobnie jedni i drudzy, bo wszyscy mogą składać się na zintegrowaną zbiorowość określonych obszarów sieci. Przepuszczalnie owa rewolucja przeniesienia zintegrowania zbiorowości w przestrzeń elektroniczną, sprzyja entuzjastycznej zgodzie jej uczestników na wywieranie wpływu na ekonomię rynków. Obecność w serwisach społecznościowych, to możliwości i okazje do wyrażania opinii i przekazywania jej w kręgach, do których dostęp jest ułatwiony. Inna sprawa, jeśli poprzez dostępność do zmasowanych odbiorców podejmowane są próby wykreowania potrzeby konsumpcji proponowanego produktu. Właśnie możliwość dokonywania wyborów jest niezaprzeczalnie kusząca dla współczesnego reprezentanta społeczeństwa informacyjnego. Tylko, czy są to świadome wybory?

Zwiększa się liczba firm, które dostrzegają dla swoich marek możliwości w obecności w serwisach społecznościowych i docierania do odbiorców. Nie zawsze jednak ta bezpośrednia dostępność informacyjna jest przemyślana, co w konsekwencji może odnosić skutki odwrotne wobec zamierzonych celów promocyjnych. Zazwyczaj przyczyną nietrafnego bodźca informacyjnego jest sformułowanie przekazu, który z założenia ma zainicjować dyskusję wśród zainteresowanych. Dla przykładu, na forum jednego z serwisów zamieszczono podchwytliwie marketingowe zapytanie o to *Czym zaskoczył Cię ostatnio Orange?*, które spotkało się z falą negatywnych spostrzeżeń i reakcji na temat marki i pełnionych usług przez telefonię. Niezadowolenie klientów jest zawsze prawdopodobne, a otwartość pytania okazała się być prowokująca do niezamierzonej reakcji. Niefortunne nawiązywanie kontaktu z odbiorcami odnotowują również producenci, jak przypadek firmy sprzętu fotograficznego, która w ramach treści reklamujących ich jakość, pozwoliła sobie na obrazę umiejętności tych, którzy z oferowanego sprzętu nie korzystają. Odpowiedzią była lawina krytycznych komentarzy. Nieumiejętna komunikacja marketingowa firm, szczególnie ujawnia się w sytuacjach kryzysowych, gdy np. klienci mają uzasadnione roszczenia. Nieklarowne wyjaśnienia bądź nieuzasadnione akcje konkursowe, które w zamiarze mają odwrócić uwagę od niezadowolenia, zaburzać mogą opinię i wiarygodność wobec marki.

Przekaz skierowany do zintegrowanej społeczności serwisów internetowych, nie zawsze dotyczy działań komercyjnych. Dostępność do rzeszy odbiorców jest doceniana również w ramach przedsięwzięć, w których podejmuje się próby koncentrowania uwagi na ważnych zjawiskach, wydarzeniach czy ideach. Choć nierzadko i tak rezultaty mogą przekładać się na ekonomicznie wymierne korzyści.

W ramach kampanii antynarkotykowej pewna agencja medialna<sup>1</sup> przeprowadziła interesującą akcję społeczną, której założenie opierało się na koncepcji użytkownika serwisów społecznościowych (za: mashable.com, 2012). Utworzono na Facebook'u profil fikcyjnej postaci Adama Baraka z wykorzystaniem nowatorskiego rozwiązania – Timeline, prezentującego owego wymyślonego użytkownika i jego życie w dwóch alternatywnych wymiarach. Jakby zobrazowana opcjonalność dokonanego wyboru egzystencji – na zamieszczonych fotografiach wybiórczo zaprezentowano dwie drogi w przebiegu jednego roku z życia nastolatka: uzależnionego od narkotyków oraz wolnego od uzależnień. Sekwencja zdjęć i ich kontekstów, ukazywać miały jego uwięzioną w nałogu tożsamość, jako umęczonego fizycznie, wyniszczonego i osamotnionego – w zestawieniu pełni szczęścia funkcjonowania, rozwoju i zdrowych ludzkich relacji. Zobrazowanie przyrównania konsekwencji ludzkich wyborów, jest odkrywczym rozwiązaniem wywierania wpływu na odbiór w kontekście użytkownika serwisów społecznościowych. Innowacyjna wydaje się również obrona metoda potwierdzająca mechanizm prawdopodobieństwa nieautentyczności wirtualnej obecności w tych mediach. Profil może utworzyć każdy, jak również każdy może wykreować swoją tożsamość w sposób dowolny. O ile w przypadku Adama Baraka jest to uzasadnione, bo niesie z sobą misję społeczną, to w wielu przypadkach może być to bezcelowe bądź intencjonalnie wprowadzać w błąd.

Korzyści materialne bazujące na integracji zbiorowości w *social media* (czyli wzroście liczby użytkowników zrzeszonej wirtualnie grupy) często są wartością będącą efektem pośrednich działań marketingowo-usługowych. Po prostu mogą wynikać z działalności wspomagającej atrakcyjność funkcjonowania w serwisie, poprzez dostarczanie odpowiednich rozwiązań, jak możliwości odpłatnego wysyłania i dzielenia się danymi (utwory muzyczne, prace graficzne). Niektóre serwisy oferują możliwość zakupu i wysyłania innym wirtualnych podarunków (kartki, ikonki) albo sprzedaż dodatkowych opcji do prezentowania reszcie znajomych swojego wizerunku w wyróżniający sposób czy opcje do zarządzania wirtualnymi relacjami (fotka.pl). Istnieją też serwisy integrujące wirtualnie ludzi reprezentujących podobne światopoglądy czy zainteresowania, dla których może przekładać się to na przenoszenie kontaktów do rzeczywistości, np. serwisy randkowe. Bądź zrzeszające reprezentantów określonego środowiska, którzy dzięki nawiązywanym i podtrzymywanym relacjom w sieci, organizują wspólne wyjazdy lub zajęcia. Nierzadko przynależność do tej określonej wirtualnie zbiorowości jest odpłatna.

### **Komu potrzebna jest integracja w sieci?**

Zauważalne jest, że pierwotne zapotrzebowanie kontaktów międzyludzkich, które zostało przeniesione w przestrzeń zbiorowości serwisów społecznościowych, niejako przechwyciły mechanizmy ekonomii. Zastanawia zatem, czy ingerencja pośrednictwa marketingowego w wirtualne relacje społeczne, może mieć na nie wpływ i je modyfikować. Być może jest to pytanie w ogóle o wpływ technologii i mechanizmów narzędzi wirtualnych na interakcje międzyludzkie czy interpersonalne cechy osobowościowe członków zbiorowości. Bowiem rozwiązania usprawniające funkcjonowanie w wirtualnych społecznościach, nie są tu bez znaczenia, bo to one wydają się być napędem pośredniczącym w nawiązywaniu nowych kontaktów (jak w Facebook'u – automatyczna identyfikacja powiązań pomiędzy różnymi użytkownikami i ich znajomymi oraz informowanie o prawdopodobieństwie nawiązania nowej relacji) czy podtrzymywanie kontaktów już zawartych (jak w Facebooku – powiadomienia i przypomnienia o istotnych wydarzeniach i aktywnościach zadeklarowanych znajomych). Wreszcie warte są rozpatrywania

---

<sup>1</sup> mowa tu o agencji medialnej *McCann Digital Israel* na zlecenie *The Israel Anti-Drug Authority*.

w perspektywie tożsamości indywidualnej, zbiorowej i kulturowej rozwiązania usprawniające tworzenie własnych profili, które wpływają na kreatywność (re)prezentacji innym własnej osoby.

Wpływ technologii internetowej na zachowania ludzkie i efekty uczestnictwa w wirtualnych zbiorowościach są coraz częściej analizowane badawczo. I można przypuszczać, że w miarę dynamicznego rozwoju funkcjonowania i budowania relacji międzyludzkich w przestrzeni elektronicznej, rodzić się będzie coraz więcej pytań o to, czy wpływa to na zmianę ludzkości. Bowiem kierunki owego rozwoju, wydają się być czasem nieprzewidywalne, czy wręcz niebezpieczne, jak sugerują Zittrain (2008) w *The future of the internet and how to stop it*, czy Lanier (2010) w *You are not a gadget*.

Zatem, czy nie jest tak, że intencja ludzka do zintegrowania społecznego w nowych możliwościach komunikacji elektronicznej w skutek medialnej ingerencji mechanizmów biznesowych – została zmodyfikowana, odarta z indywidualizmu i okoliczności intymności? Czy człowiek załogowany w serwisie społecznościowym dokonuje świadomego wyboru uczestnictwa w medialnych mechanizmach marketingowych? Wszak zauważalne są zjawiska wycofywania z wirtualnej, zbiorowej obecności. Zdarza się, że użytkownicy współczesności świadomie rezygnują z korzystania z proponowanych rozwiązań technologicznych bądź przynależności do grupy zainteresowania odbiorem informacyjnym dotyczącym np. danej marki czy wręcz usuwają lub weryfikują zadeklarowane wcześniej znajomości (*defriending*).

Ze względu na wzrastającą popularność uczestnictwa w serwisach społecznościowych, zwraca uwagę indywidualna motywacja integracji w przestrzeni internetowej pod względem zainteresowań, wspólnych doświadczeń czy aktywności, co zostało podjęte w niniejszej pracy. W ostatnich latach potencjał owej zmasowanej obecności i otwartości społecznej w sieci, został doceniony przez rynki sprzedaży i usług. Tym samym mechanizmy komunikacji marketingowej nierzadko skutecznie podejmują próby oddziaływania na odbiór społeczny zgromadzony w sieci. Serwisy społecznościowe stają się już nie tylko obszarem powiązań i relacji międzyludzkich zawartych w danym kontekście, lecz stanowią multidyscyplinarny obszar przekazu medialnego, który wpływa na zachowania konsumenckie. Zostały przedstawione przykładowe mechanizmy działań w tym zakresie.

Zastanawia zatem, czy współczesna obecność i aktywność użytkowników serwisów społecznościowych przeorganizowały pierwotne pojmowanie potrzeby integracji we wspólnocie? Czy ekonomiczny wymiar mediów społecznościowych wypiera indywidualizm relacji międzyludzkich? Jeśli jeszcze nie teraz, to warto obserwować ingerencję mechanizmów marketingowych w społeczne relacje zorganizowanych zbiorowości w sieci.

## Bibliografia

- Bareket-Bojmel L., Shahar G. (2011). Emotional and interpersonal consequences of self-disclosure in a lived, online interaction. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 30 (7), 732-759.
- Bargh J.A., McKenna Y.A. i Fitzsimons M. (2002). Can you see the real me? Activation and expression of the "true self" on the internet. *Journal of Social Issues*, 58 (1), 33-48.
- Bargh J.A., McKenna Y.A. (2004). The internet and social life. *Annual Review of Psychological*, 55, 573-590.
- Bauman Z. (2000). *Ponowoczesność jako źródło cierpień*. Warszawa. Wydawnictwo Sic!
- Berry G. (2011). Enhancing effectiveness on virtual teams. Understanding why traditional team skills are insufficient. *Journal of Business Communication*, 48 (2), 186-206.
- Blanchard A.L. (2007). Developing a sense of virtual community measure. *Cyberpsychology & Behavior*, 10 (6), 827-830.
- Blanchard A.L. (2008). Testing a model of sense of virtual community. *Computers in Human Behavior*, 24, 2107-2123.
- Brüggen E., Wetzels M, i Ruyter K. (2011). Individual differences in motivation to participate in online panels. The effect on response rate and response quality perceptions. *International Journal of Market Research*, 53(3), 369-390.
- Hanke S. (2009). Communication styles. What is your impact on others? *Professional Safety*, 5, 22-25.

- Hernandez B., Montaner T., Sese F.J. i Uguizu P. (2011). The role of social motivations in e-learning: How do they affect usage and success of ICT interactive tools? *Computer in Human Behavior*, 27, 2224-2232.
- Raport: Internet Standard. Social media (2010). [www.internetstandard.pl](http://www.internetstandard.pl) [dostęp: XII. 2011]
- Raport: Internet Standard. Ad standard (2011). [www.internetstandard.pl](http://www.internetstandard.pl) [dostęp: I. 2012]
- Raport: Internet Standard. Social media (2012). [www.internetstandard.pl](http://www.internetstandard.pl) [dostęp: II. 2012]
- Rożycki P. (2012). Władcy Internetu. Rzeczpospolita, PlusMinus z 10-11 marca 2012, P10-P11.
- Ke W., Zhang P. (2009). Motivations in open source software communities: the mediating role of effort intensity and goal commitment. *International Journal of Electronic Commerce*, 13 (4), 39-66.
- Kim J. Y., Shim J.P. i Ahn K. M. (2011). Social networking service: motivation, pleasure and behavioral intention to use. *Journal of Computer Information Systems*, 92-101.
- Nicholson K., Good J. i Howland K. (2009). Concrete Thoughts on Abstraction. [www.sussex.ac.uk](http://www.sussex.ac.uk) [dostęp: XII. 2011]
- Nonnecke B., Andrews D. i Preece J. (2006). Non-public and public online community participation: needs, attitudes and behavior. *Electronic Commerce Res*, 6, 7-20.
- Tonteri L., Kosonen M., Ellonen H.K. I Tarkiainen A. (2011). Antecedents of an experienced sense of virtual community. *Computer in Human Behavior*, 27, 2215-2223.
- Solove D. (2009). *Understanding Privacy*. Harvard University Press.
- Zittrain J.L. (2008). *The future of the internet and how to stop it*. Yale University Press. New Haven & London.
- [www.mashable.com](http://www.mashable.com) [dostęp: I. 2012]

Bożena Gulla

## Oddziaływania psychologiczne w sieci

Internet stanowi środowisko naturalne i niejako podstawowe dla wielu, szczególnie młodych, ludzi. Wszelkie ich problemy są zwykle w pierwszej kolejności wpisywane w wyszukiwarkę, co umożliwia rozpoznanie rozpowszechnienia konkretnego problemu, bardziej trafne jego nazwanie, zorientowanie się w powadze sytuacji, uzyskanie wiedzy o sposobach radzenia sobie z nim i możliwościach uzyskania pomocy. Nie inaczej jest wówczas, gdy trudności mają charakter dyskomfortu emocjonalnego, niepowodzeń w związkach, konfliktów interpersonalnych i kryzysów osobistych. Poszukiwanie wyjaśnienia i rozwiązania problemu doprowadza często do witryn internetowych, oferujących profesjonalne oddziaływania psychologiczne. Wielość tych oddziaływań, różnorodność ofert, a także sposobów komunikowania się z klientem, wymaga usystematyzowania i dookreślenia, co właściwie jest proponowane osobie z problemami emocjonalnymi oraz jakie korzyści może z tego rodzaju oddziaływań odnieść, a na jakie zagrożenia jest narażona. Zagadnienie budzi zainteresowanie specjalistów, analizujących różnorodne aspekty e-terapii (Castelnuovo i in., 2009; Epstein, Klinkenberg, 2009; Fenichel i in., 2009).

### Oferta psychologiczna w sieci

Internet oferuje liczne, rozmaite możliwości skontaktowania się z psychologiem lub/i psychoterapeutą. Przede wszystkim pozwala na orientację, gdzie w danej miejscowości można znaleźć psychologa, jakie ma kwalifikacje, jakie odbył szkolenia. Są to ważne informacje, chociaż nie zawsze można je zweryfikować. Mimo, że psychoterapeuci zwykle podają numer licencji, nieliczne gabinety/poradnie odsyłają ewentualnego klienta na strony umożliwiające sprawdzenie najistotniejszych danych (na przykład do listy certyfikowanych psychoterapeutów - [www.ptp.org.pl](http://www.ptp.org.pl), zakładka Certyfikaty i rekomendacje; [www.psychiatria.org.pl](http://www.psychiatria.org.pl), zakładka Aktualności, notatka z dnia 15.08.2010). Nie jest możliwe znalezienie w Internecie listy psychologów, którzy uzyskali I lub II stopień specjalizacji z dowolnej dziedziny. Prawie żaden gabinet nie zamieszcza skanów dyplomów uzyskanych przez psychologa (jeden z pozytywnych wyjątków: [www.psychotherapy-on-line.com](http://www.psychotherapy-on-line.com), zakładka O mnie). Dlatego potencjalny klient musi zaufać podawanym danym, nie zawsze mając świadomość, że niekiedy mogłyby być one nadmiernie rozbudowane na potrzeby reklamowe.

Obecność oferty psychologicznej w sieci pełni różną rolę. Typowe formy anonsowania psychologicznego gabinetu są następujące:

- reklama gabinetu za pośrednictwem sieci, bezpośredni kontakt z klientem,
- jednorazowy kontakt online, kolejne w gabinecie,
- łączenie kontaktu bezpośredniego i za pośrednictwem Internetu.
- wyłącznie kontakt online – oddziaływania określane jako pomoc psychologiczna,
- wyłącznie kontakt online – oddziaływania określane jako psychoterapia,
- portale społecznościowe i animowane przez psychologów grupy wsparcia.

Korzyści i zagrożenia związane z każdą z tych form zostaną poniżej omówione.



Reklama gabinetu za pośrednictwem sieci, bezpośredni kontakt z klientem

Wiele stron prezentujących gabinety psychologiczne pełni jedynie funkcję orientacyjno-reklamową. Witryna internetowa stanowi wizytówkę gabinetu. Zachęca do kontaktu realnego i odbycia tradycyjnej wizyty u psychologa. Potencjalny klient dowiaduje się, gdzie i jak pracuje psycholog, jakie są ceny wizyty, jak można się umówić. Nie otrzymuje natomiast żadnej formy oddziaływania online.

Spośród form prezentacji własnej pracy przez psychologów w Internecie, można wyróżnić:

- Sygnał, który stanowi nazwa gabinetu, wskazująca niekiedy na rodzaj oferty (psychoterapia - [www.psychoterapia.krakow.pl](http://www.psychoterapia.krakow.pl), [www.terseo-psychoterapia.com](http://www.terseo-psychoterapia.com), pomoc psychologiczna - [www.pomoc.psychologiczna.net](http://www.pomoc.psychologiczna.net), [www.pomoc-psychologiczna.pdg.pl](http://www.pomoc-psychologiczna.pdg.pl), leczenie uzależnień - [www.alkoholizm-terapia.com.pl](http://www.alkoholizm-terapia.com.pl), diagnostyka psychologiczna - [www.diagnoza-psychologiczna.pl](http://www.diagnoza-psychologiczna.pl), [www.badaniakierowcow.com](http://www.badaniakierowcow.com), szkolenia i coaching - Centrum Szkoleń i Psychologii Biznesu [www.csipb.pl](http://www.csipb.pl), [www.lifecoaching-bilich.pl](http://www.lifecoaching-bilich.pl)).
- Prezentacja zdjęć psychologa, jego dorobku w postaci artykułów lub książek, a niekiedy także rekwizytów budujących prestiż (wyposażenie gabinetu - [www.iguanadesign.pl](http://www.iguanadesign.pl), zakładka Gabinet) i przybliżających ewentualnemu klientowi otoczenie, w którym odbywa się spotkanie z psychologiem.
- Określenie własnej filozofii zawodowej (najczęściej w formie krótkiego motto, cytatu, fragmentu wiersza<sup>1</sup>). Dodatkowo służą temu fotografie przyrody, krajobrazów, najczęściej wyrażające harmonię, równowagę, przepływ, wędrówkę przez życie - [www.psychoterapia-miodowa.pl](http://www.psychoterapia-miodowa.pl), [www.psycholog-krakow.com](http://www.psycholog-krakow.com), [www.agpsycholog.pl](http://www.agpsycholog.pl), [www.psychoterapia-dialog.com.pl](http://www.psychoterapia-dialog.com.pl).
- Określenie szkoły/nurtu psychoterapeutycznego, w którym pracuje psycholog i z którym się identyfikuje (psychoterapia psychoanalityczna - [www.senso-psychoterapia.pl](http://www.senso-psychoterapia.pl), poznawczo-behawioralna - [www.terapeutapoznawczo-behawioralny.pl](http://www.terapeutapoznawczo-behawioralny.pl), zakładka Nasze metody; terapia Gestalt - [www.terazgestalt.pl](http://www.terazgestalt.pl); ustawienia systemowe - [www.dobiala.pl](http://www.dobiala.pl), zakładka Ustawienia systemowe; hipnoza - [www.hipnoza.pl](http://www.hipnoza.pl), [www.psychoterapia-nerwice.com](http://www.psychoterapia-nerwice.com), [www.gabinet-hipnozy.pl](http://www.gabinet-hipnozy.pl); nurt transpersonalny - [www.psychotherapy-on-line.com](http://www.psychotherapy-on-line.com) oraz inne).
- Oferta oddziaływań (najczęściej ujęta szeroko, na przykład: porady psychologiczne, interwencja kryzysowa, poradnictwo zawodowe, psychoterapia indywidualna, grupowa, rodzinna, małżeńska, krótko- i długoterminowa, psychoedukacja, pomoc dla przewlekle chorych, rehabilitacja neuropsychologiczna, różnorodne szkolenia, trening asertywności, a nawet urlop terapeutyczny - [www.rzeszow.pcts.pl](http://www.rzeszow.pcts.pl), zakładka Aktualności). W placówkach, zatrudniających zespół psychologów, szeroka oferta w zrozumiały sposób odzwierciedla umiejętności poszczególnych profesjonalistów, ale w przypadku jednego psychologa musi budzić podejrzenie omnipotencji.
- Określenie jakości własnej pracy („najlepszy psycholog dziecięcy” - [www.malgorzatalic.pl](http://www.malgorzatalic.pl), inne sformułowania to „dobry psycholog”, „bardzo doświadczony”, „wszechstronnie wykształcony”, „życzliwy”, „przyjazny”).
- Regulamin gabinetu: (na przykład [www.psychoterapia-bielsko.eu](http://www.psychoterapia-bielsko.eu), zakładka Regulamin gabinetu; [www.bebia.pl](http://www.bebia.pl), zakładka Regulamin), najczęściej określający warunki poufności, czas kontaktu online, terminy udzielania odpowiedzi przez psychologa, objętość odpowiedzi, warunki reklamacji usługi.

---

<sup>1</sup> Na przykład: „Ludzie są jak kwiaty stworzeni do tego, by się rozwijać” André Liége, [www.magdalenapawlowska.pl](http://www.magdalenapawlowska.pl); „Skoro nie można się cofnąć, trzeba znaleźć najlepszy sposób, by pójść naprzód”, Paulo Coelho, [www.poradniacentrum.pl](http://www.poradniacentrum.pl); „I zawsze pamiętaj, że jesteś wyjątkowy. Jedyne, co musisz zrobić, to pozwolić innym zobaczyć, że taki jesteś”, Milton H. Erickson, [www.psychoterapia.krakow.pl](http://www.psychoterapia.krakow.pl); „Każdy człowiek jest zobowiązany przyczynić się, ile w jego mocy, dla dobra drugich, i zaiste nic nie jest wart ten, kto nikomu do niczego się nie przydaje”, Kartezjusz, [www.pomoc.psychologiczna.net](http://www.pomoc.psychologiczna.net); „Życie jest jak cebula – zdejmujesz jedną łupinkę po drugiej i czasem przy tym płaczesz” – Carl Sandburg, [www.mozliwosci.com.pl](http://www.mozliwosci.com.pl).

- Cennik i sposób płatności ([www.psychoterapia-oxford.co.uk](http://www.psychoterapia-oxford.co.uk), zakładka Zasady prowadzenia psychoterapii; [www.renatagraduszynska.pl](http://www.renatagraduszynska.pl), zakładka Cennik).
- Informacje o korzystaniu w pracy z superwizji ([www.gabinet-psychoterapii.waw.pl](http://www.gabinet-psychoterapii.waw.pl), zakładka O mnie; [www.adalta.pl](http://www.adalta.pl), zakładka O nas, Aldona Krawczyk) oraz o przynależności do organizacji i towarzystw zrzeszających psychoterapeutów ([www.terapia-kzs.pl](http://www.terapia-kzs.pl), zakładka O mnie).
- Opinie klientów o pracy psychologa ([www.psychoterapia-bielsko.eu](http://www.psychoterapia-bielsko.eu), zakładka Opinie), przykłady odpowiedzi na zgłaszane przez e-klientów problemy ([www.pracowniaintegra.pl](http://www.pracowniaintegra.pl), zakładka Poradnia online)
- A nawet informację o hobby psychologa ([www.ip.iq.pl](http://www.ip.iq.pl), zakładka O mnie; [www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl), Start, Wybierasz terapeutę, Paulina Chochołska), czy też rysunki własnego dziecka ([www.psychotherapy-on-line.com](http://www.psychotherapy-on-line.com), Filmik mojej córki „Psycholog online”), co zapewne ma na celu uczynienie wirtualnego kontaktu bardziej naturalnym i przybliżenie postaci psychologa.

Niekiedy informacja o możliwości skorzystania z porad psychologa łączy się z innymi formami alternatywnego postępowania, jak „psychoenergoterapia” ([www.gabinet-hipnozy.pl](http://www.gabinet-hipnozy.pl)), „bioenergoterapia i reiki” (gabinet bioenergoterapii i psychoterapii Anna Doniec - [www.reiki-malopolska.pl](http://www.reiki-malopolska.pl)), „psycho-czakroterapia” ([www.terapiemos.pl](http://www.terapiemos.pl)), porady z zakresu: kart tarota, kart klasycznych, kart anielskich, run, astrologii, numerologii, radiestezji, chiologii, feng szui, psychologii, regresingu ([www.ezo-saritikka.pl](http://www.ezo-saritikka.pl)). Niestety, nie ułatwia to klientowi orientacji w rzetelności świadczonych usług psychologicznych.

#### Jednorazowy kontakt online, kolejne w gabinecie

Zdarzają się poradnie, które wskazują, że online może się odbyć jedynie pierwszy, orientacyjny kontakt, jasno określając, że nie ma on charakteru terapii. W nich pierwsze spotkanie odbywa się online, a dalsze w gabinecie. Porady bezpłatne, zwykle jednorazowe, określane są jako diagnostyczne, lub konsultacyjne i psychoedukacyjne ([www.pracowniaintegra.pl](http://www.pracowniaintegra.pl), zakładka Poradnia online). W niektórych poradniach pierwszy kontakt jest bezpłatny (telefoniczny lub online [www.centrumpsychoterapii.eu](http://www.centrumpsychoterapii.eu), zakładka Konsultacje on-line), lub poradnia oferuje całkowicie darmowe połączenie telefoniczne ([www.pilumnus.dl.pl](http://www.pilumnus.dl.pl), zakładka Kontakt).

#### Łączenie kontaktu bezpośredniego i za pośrednictwem Internetu

Niekiedy obie formy kontaktu, bezpośrednia i online, są świadomie łączone ([www.it-self.pl](http://www.it-self.pl), zakładka Gabinet), wówczas pomiędzy wizytami w gabinecie klient i terapeuta utrzymują – z różną częstotliwością – kontakt online w różnych formach, lub kontakt telefoniczny. Zdarza się, że ze względu na jakość kontaktu za pośrednictwem Skype’a, terapeuta preferuje kontakt z użyciem telefonii stacjonarnej ([www.psychoterapia-lissewska.pl](http://www.psychoterapia-lissewska.pl), zakładka Terapia online)

#### Wyłącznie kontakt online – oddziaływania określane jako pomoc psychologiczna

Gabinety psychologiczne udzielają porad online w różnej formie. Może to być wymiana wiadomości (e-maili lub systemu wymiany wiadomości wbudowanego w panel użytkownika), prywatny czat z psychologiem, rozmowa lub wideo-rozmowa za pośrednictwem Skype’a, ewentualnie zwykła rozmowa telefoniczna. Niektóre poradnie jasno przedstawiają ograniczenia towarzyszące wybranej formie komunikacji ([www.przestrzen-pomocy.pl](http://www.przestrzen-pomocy.pl), zakładka Formy-komunikacji). Część z nich zapewnia o przekierowaniu do bezpośredniej pomocy (w tej samej lub innej poradni), jeśli taka potrzebę dostrzeże psycholog ([www.przestrzen-pomocy.pl](http://www.przestrzen-pomocy.pl), zakładka Poradnia internetowa, Pomoc psychologiczna on-line a tradycyjna psychoterapia), lub wówczas, gdy klient sam wyrazi taką potrzebę ([www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl),

Jak to działa?). Oprócz porad psychologicznych i doradztwa, oferowana jest pomoc w kryzysach psychologicznych ([www.self-psychologia.pl](http://www.self-psychologia.pl), zakładka Psycholodzy, Agnieszka Przybylska), a także wspólna praca z klientem i jego partnerem, przebywającym w innym kraju ([www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl), zakładka Zalety i wady).

W udzielaniu e-pomocy można przeszkolić się i posiadać udokumentowane kwalifikacje do udzielania tejże ([www.intro.org.pl/](http://www.intro.org.pl/), zakładka Aktualności, szkolenia), co nie znaczy, że wszyscy psychologowie udzielający pomocy online przeszli takie przeszkolenie.. Brak przyjętych standardów dla tego typu szkoleń, toteż trudno ocenić ich wartość.

#### Wyłącznie kontakt online – oddziaływania określane jako psychoterapia

Anegdotycznie pierwszą terapeutką komputerową była „Eliza” (Epstein, Klinkenberg, 2009), program komputerowy udzielający na piśmie odpowiedzi, symulujących interwencje terapeuty (z Elizą można porozmawiać na stronie [www.cyberpsych.org](http://www.cyberpsych.org), zakładka Java Games, Talk to Eliza, the OnLine Chatbot Therapist).

Aktualna oferta w sieci dotycząca psychoterapii online zawiera terapeutyczną interakcję z psychologiem, ćwiczenia, a nawet medytacje prowadzoną drogą internetową ([www.psychotherapy-online.com](http://www.psychotherapy-online.com)). Niekiedy nie do końca wiadomo, z jakimi oddziaływaniami identyfikują się psychologowie - przykładem jest serwis **psychoterapia.pl**, którego podtytuł to „psychologiczna **pomoc** online”. Zdarza się, że prowadzący gabinet terapeuty zastrzega, że forma online jest skierowana do osób, które mieszkają daleko, za granicą, i nie mogą uczestniczyć w spotkaniach w gabinecie ([www.psychoterapia-lissewska.pl](http://www.psychoterapia-lissewska.pl), zakładka Anna Lissewska, Psychoterapia online). Inni terapeuci informują potencjalnego e-klienta, że w niektórych przypadkach postępowanie online jest niewskazane – w przypadku zagrożenia autoagresją lub agresją oraz trudnościami w realnym kontakcie z ludźmi ([www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl), zakładka Więcej o e-terapii), Jak się okazuje, również psychiatry leczą online, przykładem lekarz psychiatra Rafał Marszał ([www.depresja.waw.pl](http://www.depresja.waw.pl)), działający pod hasłem „Leczenie depresji w Internecie”, który po wideo-wizycie wysyła internetowym pacjentom recepty na leki.

#### Portale społecznościowe i animowane przez psychologów grupy wsparcia

Istnieją formy pomocy psychologicznej bezpłatnej, o charakterze portali społecznościowych, udzielających indywidualnych porad oraz wsparcia w problemach psychologicznych ([www.plasterek.pl](http://www.plasterek.pl)). W Internecie działają ponadto tematyczne grupy wsparcia, nie tylko te tworzące się spontanicznie, lecz także animowane przez psychologów (takie jak grupy „Depresja”, „Uzależnienia”, „Problemy seksualne”, „Rodzice”, „Problemy w związkach”, „DDA” czy grupa z uprawnieniami dostępu „Przemoc” na forum Portal Pomocy Psychologicznej Psychotekst (<http://www.psychotekst.pl>, zakładka Forum i grupy). Formą oddziaływań jest wsparcie w różnych postaciach – emocjonalne, ale również informacyjne, dzielenie się doświadczeniami i sposobami rozwiązywania problemów.

#### **Techniki kontaktu psychologa z klientem w sieci**

Najogólniej sposoby kontaktu psycholog-klient online, można podzielić następująco:

- forma asynchroniczna – za pośrednictwem e-maili, wysyłanych przez klienta, na które psycholog odpowiada w czasie określonym zwykle w regulaminie poradni (zwykle 24-48 godzin);
- forma synchroniczna – kontakt w czasie rzeczywistym, za pomocą tradycyjnej rozmowy telefonicznej, rozmowy z użyciem komunikatora typu Skype, czy Gmail lub wideo-rozmowy (wideo-czat) za pośrednictwem kamerki internetowej.

Forma synchroniczna, zwłaszcza w formie wideo-spotkania, w największym stopniu imituje bezpośredni kontakt z psychologiem. Być może, niuanse dotyczące tonu głosu czy mimiki nie są łatwe do uchwycenia, jednak psycholog może w pewnym stopniu oddziaływać nie tylko za pomocą słowa, ale także milczenia, gestu, mimiki. Ma także większe możliwości diagnostyczne. Na znaczenie obserwacji w wymiarze diagnostycznym wskazuje na przykład prośba wspomnianego już psychiatry (Rafał Marszał, [www.depresja.waw.pl](http://www.depresja.waw.pl)), aby e-klient usiadł w dobrze oświetlonym i widocznym dla kamery internetowej miejscu podczas rozmowy.

Forma asynchroniczna uniemożliwia obserwację, a czas odroczenia (od napisania e-maila do uzyskania odpowiedzi) czyni ją mało spontaniczną. Forma pisemnej prośby o poradę może być wielokrotnie cenzurowana, korygowana, a odpowiedź psychologa czytana z różnymi nastawieniami, analizowana z poszukiwaniem podtekstów, rozpamiętywana przez e-klienta. Podobnie może zostać potraktowana nagrana sesja z psychologiem. Archiwizowanie sesji ma jednak również zalety, umożliwia bowiem klientowi powrót do słów psychologa, gdy tego potrzebuje i głębszą refleksję nad nimi.

### **Komunikacja internetowa a bezpośrednia**

Niezależnie jednak, jaką formą postępowania posłuży się psycholog, jego narzędziem pracy jest przede wszystkim słowo oraz różnorodne formy komunikacji niewerbalnej. Istnieją niewątpliwie bardzo poważne różnice w komunikacji bezpośredniej i tej dokonywanej za pośrednictwem Internetu.

Psycholog w swoich oddziaływaniach posługuje się przede wszystkim „żywym” słowem. To słowo działa w sposób bezpośredni, a towarzyszą mu pozawerbalne środki oddziaływania, a także elementy kontekstu, decydujące o zrozumieniu komunikatu werbalnego. W komunikacji internetowej, gdy mamy do czynienia z jej postacią asynchroniczną, słowo „żywe” zamienia się w słowo pisane. Ma ono, zwłaszcza w formie potocznej (pomijając np. poezję o specyficznych środkach wyrazu), mniejsze możliwości odzwierciedlenia uczuć, niż słowo żywe. Użytkownicy Internetu dążą do maksymalnego oddania klimatu emocjonalnego i „ocieplenia” wypowiedzi przede wszystkim za pośrednictwem emotikonów (Wallace, 2004). Mimo kreatywności w ich tworzeniu, nie są one w stanie odzwierciedlić wszystkich, zwłaszcza złożonych i mieszanych emocji, a jedyne emocje, jakie mogą być tą drogą przekazane, to emocje uświadamiane sobie przez użytkownika. Emotikony bywają również używane niejako standardowo, nawykowo i wówczas niewiele wyrażają. W bardziej oficjalnych formach kontaktu w sieci nie jest dopuszczalne ich używanie, toteż trudno sobie wyobrazić e-mail psychologa do e-klienta, naszpikowany emotikonami. Toteż rola tych „wspomagających sposobów komunikacji” jest jednak ograniczona.

Bywa, że poradnia online podpowiada klientowi, jak komunikować swoje emocje w sieci ([www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl), zakładka Więcej o e-terapii: Jak efektywnie komunikować swoje myśli i emocje poprzez chat? *„Przede wszystkim – warto swoje opisy dokładnie wyjaśniać, jeśli czujemy, że rozumiemy się w rozumieniu z rozmówcą. Łatwo jest się zirytować, gdy piszemy coś i jest to spory wysiłek, aby przekazać dokładnie co myślimy i czujemy, a druga strona odczytuje to zupełnie inaczej, niż zamierzeliśmy. Tu brakuje komunikacji niewerbalnej, która znacznie ułatwia takie zrozumienie. Jak to rozwiązać? Można używać tzw. emotikonek, aby przekazać swoje samopoczucie mniej opisowo. Innym dobrym sposobem jest używanie nawiasów do wstawiania swojego opisu emocji, np. dziś siedzę cały dzień w domu (znudzony)”*.

W formie synchronicznej, mimo posługiwania się słowem mówionym, a nie pisanym, istnieją również utrudnienia. O wyborze znaczenia konkretnego desygnatu danego słowa decyduje bowiem zarówno kontekst werbalny, jak i towarzyszący wypowiedzi komunikat niewerbalny, którego w kontakcie online brak, lub którego odbiór jest niedokładny. Również metakontekst, czyli najprościej, intencja nadania

danego komunikatu, nie zawsze jest łatwy do odczytania, gdyż istnieje niebezpieczeństwo zafałszowania autoprezentacji przez e-klienta, a powody podjęcia przez niego relacji z psychologiem mogą być różne – bywa to oczywiście chęć uzyskania pomocy, ale może też być to próba uzyskania argumentów w konflikcie w związku czy rodzinnym lub poszukiwanie poparcia dla toczącej się sprawy sądowej (na przykład, gdy rodzice walczą o dziecko) oraz wiele innych. To niebezpieczeństwo dotyczyć może również kontaktu z psychologiem poza siecią, w tradycyjnym gabinecie. Tam jednak psychologowi łatwiej się zorientować w prawdziwej motywacji i tożsamości klientów, a otrzymywany przez nich po konsultacji dokument – opinia psychologiczna/orzeczenie – jest sformułowany odpowiednio do celu i adresata (np. szkoły, sądu), nie ujawnia niepotrzebnie wszystkich informacji o kliencie, podczas gdy w e-sesji udokumentowaniu podlega cały zapis, który może być dalej wykorzystywany w różnych kontekstach bez wiedzy i zgody psychologa.

Im bardziej zbliżona do bezpośredniej jest forma komunikacji w sieci, tym większa łatwość właściwego zrozumienia odbieranego komunikatu i udzielenia odpowiedzi.

### **Pomoc psychologiczna, interwencja kryzysowa i psychoterapia w sieci**

W ofercie internetowych poradni i gabinetów psychologicznych najczęściej pojawiają się (niekiedy zamiennie) pojęcia pomocy psychologicznej, psychoterapii i – rzadziej – interwencji kryzysowej.

**Pomoc psychologiczna** ma dwa znaczenia. W ujęciu szerokim jest określeniem obejmującym wszelkie oddziaływania psychologiczne (psychoterapię, interwencję kryzysową, poradnictwo, doradztwo, wsparcie). To rozumienie ma zasadniczo znaczenie głównie ze względów klasyfikacyjnych, ale niewiele mówi o różnicy między pomocą psychologiczną a psychoterapią. W wąskim ujęciu pomoc psychologiczna jest formą wspomagania człowieka w różnych trudnych sytuacjach przez jego wysłuchanie, dzielenie się wiedzą, własnymi doświadczeniami, towarzyszenie, pocieszanie. Pomocy psychologicznej w tym ujęciu nie musi udzielać psycholog. Mogą to robić profesjonaliści innych dziedzin (lekarz, pielęgniarka, nauczyciel, ksiądz), a także osoby niebędące profesjonalistami (przyjaciele, znajomi, sąsiedzi). Jeśli pomocy psychologicznej udziela psycholog, nie musi on być psychoterapeutą i posiadać specjalistycznej wiedzy i umiejętności prowadzenia psychoterapii. Pomoc psychologiczna ma charakter szerokiego, otwartego psychospołecznego oddziaływania wspierającego. Jej udzielanie wydaje się w pełni możliwe za pośrednictwem sieci.

Definicji **psychoterapii** jest wiele, podobnie jak szkół terapeutycznych, jednak ich wspólną osią jest leczenie zaburzeń w sposób intencjonalny i za pośrednictwem praktycznego wykorzystania wiedzy psychologicznej przez wykształconego profesjonalistę. Kratochvil (1974, s.21), opierając się na stwierdzeniu francuskiego neurologa i psychologa, Pierre'a Janeta, ujmuje psychoterapię jako „zastosowanie wiedzy psychologicznej do leczenia różnych chorób”. Doprecyzowuje pojęcie mówiąc o zamierzonym korygowaniu zaburzeń czynności organizmu („procesów psychicznych i osobowości, lub procesów somatycznych i funkcji narządów”) środkami psychologicznymi („słowo, mimika lub milczenie, więzi emocjonalne, uczenie się, manipulowanie środowiskiem i inne”). Wardaszko-Łyskowska (1980, s.81) mówi o psychoterapii jako o skutecznej i celowej formie oddziaływania leczniczego. Czabała (1997, s.9) definiuje psychoterapię jako metodę leczenia zaburzeń psychicznych (określonych zespołów objawów) lub stosowaną pomocniczo w leczeniu innych chorób – psychoz, uzależnień, chorób somatycznych. Ponieważ najczęściej psychoterapia ujmowana jest w paradygmacie medycznym jako rodzaj leczenia, wymaga zatem uprzedniej diagnozy problemu psychologicznego klienta oraz posiadania kwalifikacji i kompetencji leczącego do prowadzenia takiego postępowania, które we współpracy i w sojuszu z klientem doprowadzi do złagodzenia lub usunięcia jego dolegliwości. Aby nie szkodziła,

psychoterapia online musi być prowadzona ostrożniej, niż wówczas, gdy psycholog ma bezpośredni kontakt z klientem. Mając węższy dostęp do informacji trudniej zdecydować się na zdecydowaną konfrontację. Ryzykowne byłoby także zastosowanie intencji paradoksalnej. Z uwagi na sposób kontaktu e-terapia może również toczyć się wolniej, mniej intensywnie.

**Interwencja kryzysowa** stanowi pomoc w przezwyciężeniu kryzysu psychologicznego, opartą na uruchomieniu własnych zasobów klienta, która pozwala na wykorzystanie wielu środków oddziaływania, zależnie od charakteru kryzysu i przewiduje w razie potrzeby wielotorowość oddziaływania obejmującego poza aspektami psychologicznymi, aspekty bytowe, medyczne, środowiskowe (Kubacka-Jasiecka, 2010). Interwencja kryzysowa wymaga zatem oszacowania sytuacji kryzysowej, określenia sposobu przeżywania tej sytuacji przez klienta, etapu przeżywania kryzysu, na jakim znajduje się klient, orientację w jego zasobach osobistych oraz zasobach jego otoczenia, a poza udzieleniem wsparcia, niejednokrotnie współpracę z różnymi instytucjami niosącymi wymierną pomoc. Interwencja kryzysowa od dawna była prowadzona w sposób niebezpośredni – przy pomocy telefonów zaufania. Zarówno droga telefoniczna, jak oddziaływanie za pośrednictwem sieci, umożliwia towarzyszenie i udzielanie wsparcia osobie w kryzysie. Niepokoją jednak mniejsze możliwości dotarcia do klienta wówczas, gdy z relacji wynika, że może on stanowić ryzyko dla siebie lub innych.

Zarówno w psychoterapii (Józefik, 2011), jak i w interwencji kryzysowej (Kubacka-Jasiecka, 1997, 2003; Lipowska-Teutsch, 1997), paradygmat medyczny uległ jednak wyczerpaniu i zastąpieniu/uzupełnieniu przez paradygmat społeczno-kulturowy, a podejście integrujące jest najbardziej całościowe, uwzględniające wielość znaczeń i indywidualnych różnic w przeżywaniu i opisywaniu przeżyć, najmniej patologizujące. Musi to uwzględnić psycholog pomagający online, nie ograniczając się jedynie do uznania, że sama realizacja oddziaływań w sieci stanowi *signum temporis* i nie wymaga poznawania złożonych kontekstów kulturowych i społecznych *Homo irretitus* (Bendyk, 2004).

Wszystkie powyższe oddziaływania stanowią wartościowe metody postępowania psychologicznego. Jednak jest rzeczą jasną, że nie można wyleczyć poważnych zaburzeń psychopatologicznych jedynie udzielając pomocy psychologicznej, jak również, że nie ma sensu nawiązywać relacji o charakterze psychoterapeutycznym z osobą dążącą tylko do usunięcia przejściowych, sytuacyjnych trudności emocjonalnych. W przypadku interwencji kryzysowej nie wystarczy sama deklaracja e-klienta o doświadczanym kryzysie, konieczne jest potwierdzenie kryzysowego przeżywania i określenie fazy kryzysu, gdyż od tego zależy charakter pomocy. Dobór właściwej formy oddziaływania to istotny element sztuki postępowania psychologicznego. Wymaga nie tylko diagnozy problemów klienta, ale również świadomości własnych kompetencji psychologa i poruszania się w obszarze, w którym posiada biegłość i kwalifikacje. Istotna jest również wiedza, tak psychologa, jak i jego klienta, o możliwościach i ograniczeniach dotyczących oddziaływań psychologicznych, prowadzonych za pośrednictwem Internetu.

### **Możliwości i ograniczenia oddziaływań psychologicznych w sieci**

Właściciele witryn internetowych, oferujących **pomoc online**, podkreślają wygodę kontaktu, możliwości przeznaczenia dowolnego czasu na sformułowanie e-maila do psychologa, komfortowe przebywanie we własnym mieszkaniu, brak dojazdów, niezależnienie się od odległości geograficznej. Wskazują również na łatwiejsze przy tym sposobie kontaktu przełamanie pierwszego oporu wobec kontaktu z psychologiem. Podkreślają poufność i dyskrecję. Niewątpliwie kontakt online może również stanowić zachętę do osobistego kontaktu, wzbudzać zaciekawienie pracą nad sobą, pokazywać w nowym świetle problemy, które klient postrzegał do tej pory w sposób sztywny czy niezmienny. Internetowe

grupy wsparcia buforują stres w osobistych sytuacjach trudnych, pozwalają dzielić się doświadczeniami, inspirują do szukania rozwiązań, pozwalają poczuć się potrzebnym, pomagać innym.

Wydaje się, że traktowanie formy kontaktu za pośrednictwem Internetu jako sposobu na wstępne rozeznanie problemu, przełamanie oporu klienta, pokierowanie go do właściwej formy postępowania psychologicznego, podanie rad, które nie narzucają rozwiązania trudnej sytuacji, a jedynie poszerzają pole decyzji – jest cennym sposobem upowszechnienia korzystania z kontaktu z psychologiem. Co więcej, jest to sposób już znany (rubryki porad psychologicznych w czasopismach, listy do redakcji), zmienił się jedynie nośnik komunikacji, na szybszy i łatwiejszy w użyciu. Psycholog może udzielać prostych, pożytecznych porad (jak na przykład otwarta rozmowa o problemie z partnerem czy osobą bliską), pokazywać niedostrzegane przez klienta aspekty sytuacji, wzmacniać samoocenę i poczucie własnego sprawstwa klienta, okazywać mu wsparcie i akceptację.

**Interwencje w sytuacjach kryzysowych** dokonywane za pośrednictwem sieci niewątpliwie mogą skupiać się na wsparciu – zarówno wsparcie emocjonalne, jak i informacyjne, może być udzielone za pośrednictwem medium, jakim jest Internet. Jednak znacznie trudniejsza jest diagnoza kryzysu i zasobów e-klienta, co w sytuacji możliwego zagrożenia, jakie dla klienta tworzy kryzys, może być ryzykowne z punktu widzenia jego bezpieczeństwa.

Omawiając bardziej zaawansowane formy oddziaływań, warto podkreślić, że **psychoterapia** to dziedzina szeroka, a jej formy są bardzo zróżnicowane. Jej zadaniem jest spowodowanie zmiany. Zmiana ta jest konsekwencją relacji (sojuszu) terapeutycznego, silnej koncentracji klienta na niepowtarzalnej więzi z terapeutą. Wydaje się, że znacznie trudniej nawiązać rzeczywistą więź z osobą dostępną jedynie wirtualnie. Klient koncentruje się wówczas raczej na słowach psychologa, niż na relacji z nim. Terapeuta w kontakcie bezpośrednim oczywiście operuje słowem, ale oprócz niego dźwiękami paralingwistycznymi, mimiką, postawą ciała, gestami. Stosuje liczne i zróżnicowane formy interwencji – pytania, klaryfikacje, konfrontacje, sugestie. Ważne, by dobrać najodpowiedniejszą, często bardzo oszczędną i „nieprzegadaną”, formę interwencji, która zmusi klienta do refleksji, a jej ostatecznym efektem będzie wgląd w problemy emocjonalne. Psychoterapia toczy się w dialogu, którego ważnymi i znaczącymi elementami są nie tylko wypowiedzi, ale także chwile milczenia, spojrzenie czy odwrócenie wzroku, wyraz twarzy. Ze względu na rodzaj kontaktu online, nawet wówczas, gdy toczy się on przy użyciu kamer wideo, zmienia się sposób relacji i wiele spośród form interwencji dostępnych w bezpośrednim kontakcie staje się nieprzydatnymi. Podobnie w kontakcie telefonicznym, który wymusza tempo wypowiedzi, przerwy, nawet zamierzone, mogą być traktowane jako przeszkoda techniczna (Wallace, 2004). Zwykle po odbyciu sesji, klient dysponuje zapisanymi słowami psychologa lub nagraniem rozmowy, co różni się bardzo od dialogu w gabinecie, gdzie słowo ma być narzędziem zmiany emocjonalnej, dziejącej się „tu i teraz”, a nie późniejszego opracowania intelektualnego.

W psychoterapii online dostępne są również formy oddziaływań poznawczo-behawioralnych, dostosowane do specyficznych trudności emocjonalnych (jak fobie, uzależnienia – [www.counselingtherapyonline.com](http://www.counselingtherapyonline.com)), Można wyedukować się w temacie różnorodnych zaburzeń i ich leczenia ([www.janochy.pl](http://www.janochy.pl), zakładka Leczenie uzależnień) oraz wykonać testy diagnostyczne ([www.terapia-uzaleznien.com](http://www.terapia-uzaleznien.com), zakładka Testy uzależnienia; [www.ocdla.com](http://www.ocdla.com), zakładka Quick OCD Test dotyczący diagnostyki zaburzeń obsesyjno-kompulsywnych), a oddziaływania psychologiczne zwykle mają formę wymiany e-maili lub sesji za pośrednictwem Skype’a ([www.counselingtherapyonline.com](http://www.counselingtherapyonline.com), zakładka Kontakt). Niekiedy witryny zawierają zadania domowe i zestawy kolejnych konkretnych kroków o charakterze psychoedukacyjnym ([www.mindquiere.com](http://www.mindquiere.com), zakładka About Therapy and Homework). Tutaj

niebezpieczeństwem może być brak indywidualizacji programów oraz ze strony klienta symulowanie wykonania zadań czy zapoznania się z kolejnymi krokami edukacji.

Natomiast formy terapii psychodynamicznej, zmierzającej do uzyskania wglądu (którego nie można uzyskać przez tłumaczenie problemu i który często stanowi efekt „aha” podczas pracy, jaką wykonuje klient w sojuszu terapeutycznym), stwarzają większe problemy w kontakcie online. Pojawia się chociażby pytanie o możliwości dokonania przeniesienia i jego wykorzystania w toku terapii, gdy obiektem przeniesienia jest dostępny jedynie wirtualnie terapeuta.

Mimo, że psychoterapia online ma wiele ograniczeń, to jednak biorąc pod uwagę różnorodność jej postaci, wydaje się, że zarówno zbudowanie sojuszu terapeutycznego, jak i pogłębienie relacji terapeutycznej jest możliwe, jednak taktyka postępowania terapeuty działającego w sieci musi uwzględniać specyfikę kontaktu i dostosowywać się do jego charakteru. Niewątpliwie możliwość e-psychoterapii wzbogaca ofertę oddziaływań psychologicznych. Zadanie psychologa oddziałującego za pośrednictwem sieci wydaje się być trudniejsze niż przy tradycyjnej formie oddziaływania. Dlatego wydaje się konieczne szkolenie studentów psychologii w oddziaływaniach prowadzonych w sieci, edukowanie psychologów, weryfikowanie umiejętności i kompetencji prowadzących gabinety w sieci, udzielanie certyfikatów. Nowa wersja Ustawy o zawodzie psychologa powinna w przyszłości uwzględnić ten problem. Konieczne jest także opracowanie standardów postępowania psychologicznego online. W opracowanych przez Polskie Towarzystwo Psychologiczne standardach świadczenia usług psychologicznych ([www.ptp.org.pl](http://www.ptp.org.pl), zakładka Dla psychologów, Wszystkie teksty ze strony, Z prac Zarządu Głównego, 2008-11-24) nie ma ani słowa o oddziaływaniach psychologicznych online. Trzeba jednak przyznać, że obecnie większość psychologów prowadzących tę formę oddziaływań, doклада wszelkich starań, by gabinety miały przejrzyste zasady i działały w sposób profesjonalny, zgodnie z zasadami etyki zawodowej. Z drugiej strony, gabinety online często uruchamiają absolwenci studiów psychologicznych, bez doświadczenia zawodowego, co budzi zrozumiały niepokój, aczkolwiek takie samo zagrożenie dotyczy tradycyjnych gabinetów. W Polsce, gdzie istnieje wiele różnych stowarzyszeń psychologów, jedno z nich, Polskie Towarzystwo Terapeutyczne, wydaje Certyfikat Doradcy On-line w zakresie doradztwa, terapii i profilaktyki<sup>2</sup>. Jednak oficjalna organizacja polskich psychologów, Polskie Towarzystwo Psychologiczne, nie podjęła dotychczas takich decyzji.

### **Etyka oddziaływań psychologicznych w sieci**

Większość poradni online zapewnia klientów o bezpieczeństwie danych. Jest to kluczowe zagadnienie, jeśli człowiek zwierza się ze swoich najgłębszych problemów i trudności. Oczywiście, wszelkie zabezpieczenia można pokonać, jednak na podstawowym poziomie dane klienta po stronie psychologa są zwykle zabezpieczone dostatecznie. Niebezpieczeństwo może czyhać po drugiej stronie łączy, w niedostatecznym zabezpieczeniu osobistego użytkownika komputera przez klienta, co oznacza dostęp osób niepowołanych do zapisanych danych.

Część gabinetów oferuje z założenia pomoc anonimową ([www.psychospace.pl](http://www.psychospace.pl)). W innych klient podaje swoje dane, jednak wyłącznie do wiadomości wybranego psychologa, posługując się w trakcie relacji wybranym loginem ([www.e-psychologowie.pl](http://www.e-psychologowie.pl), zakładka Jak to działa?), jeszcze inne wymagają podania części danych personalnych ([www.bebia.pl](http://www.bebia.pl), zakładka Napisz wiadomość do psychologa, Załóż

---

<sup>2</sup> „Certyfikat potwierdza kompetencje do tworzenia i wdrażania indywidualnych lub grupowych programów terapeutycznych za pomocą Internetu. Doradca powinien posiadać wiedzę, umiejętności i doświadczenie, pozwalające na opracowanie oraz kierowanie postępowaniem doradczym, terapeutycznym i profilaktycznym wobec osób potrzebujących takiej pomocy a także ich otoczenia – za pośrednictwem Internetu i jego instrumentów” - [www.ptt-terapia.pl](http://www.ptt-terapia.pl), zakładka Certyfikaty.



konto - jedynie imię, nazwisko, płeć i wiek bez adresu zamieszkania; [www.psychotherapy-on-line.com](http://www.psychotherapy-on-line.com), zakładka Zapisz się - imię i nazwisko, numer telefonu, miasto). Stwarza to poczucie dyskrecji i poufności, zwłaszcza, że podane dane nie są weryfikowane, więc nie muszą być autentyczne. Jednak większość może zostać sprawdzona dzięki opłacie drogą przelewu elektronicznego, co de facto likwiduje szanse na anonimowość porad. Pojawia się także niepokojący problem możliwej dekompensacji klienta podczas kontaktu, gróźb agresji czy autoagresji z jego strony. W kontakcie bezpośrednim i nie anonimowym psycholog w takich sytuacjach może zareagować i zabezpieczyć klienta czy też otoczenie przed nim. W kontakcie na ogół online nie jest to możliwe lub jest utrudnione. Programy lokalizujące komputer po adresie IP bardzo często odnajdują jedynie lokalizację dostawcy Internetu. Rzadko występuje sytuacja, kiedy do konkretnego komputera przypisany jest stały i zewnętrzny adres IP. Więcej danych można zwykle uzyskać jedynie od dostawcy Internetu, np. za pośrednictwem policji i prokuratury, w uzasadnionych przypadkach. Brak możliwości zareagowania w sytuacjach wymagających natychmiastowej reakcji, musi budzić niepokój o bezpieczeństwo klienta i pytanie o zakres odpowiedzialności psychologa pracującego w sieci.

Gabinety online zwykle powołują się na przestrzeganie Kodeksu Etyczno-Zawodowego Psychologa, co oczywiście jest właściwe i nie budzi żadnych wątpliwości. Jednak Kodeks ([www.ptp.org.pl](http://www.ptp.org.pl), zakładka Statut, Kodeks Etyki i komentarze) nie zawiera żadnych bezpośrednich odniesień do oddziaływań psychologicznych prowadzonych za pośrednictwem Internetu, wydaje się zatem, że cenna byłaby jego nowelizacja w tym zakresie. Tymczasem gabinety online radzą sobie odwołując się do wzorów zagranicznych. W serwisie [psychoterapia.pl](http://psychoterapia.pl) ([www.epsychoterapia.pl](http://www.epsychoterapia.pl), zakładka O Zespole), znajdujemy informację o korzystaniu z istotnie wartościowych przymieśli psychologów skupionych w ISMHO ([www.ishmo.org](http://www.ishmo.org), zakładka Our mission)<sup>3</sup>.

### **Podsumowanie i wnioski**

Psychologiczne oddziaływania online to nowość, która budzi zainteresowanie potencjalnych klientów i równocześnie zrozumiałą nieufność w środowisku psychologicznym, przyzwyczajonym do tradycyjnej formy kontaktu. To, że coś jest nowe i dotychczas tego nie robiono, nie znaczy, że jest to złe. Wymaga jednak starannej analizy i określenia warunków poprawnego, etycznego działania psychologicznego. Warto wprowadzić tę tematykę do kanonu kształcenia studentów psychologii i psychologów w ramach specjalizacji oraz szkolenia psychoterapeutów, co da gwarancję mniej intuicyjnego, a bardziej profesjonalnego postępowania z ich przyszłymi e-klientami. Ponieważ należy się spodziewać raczej rozwoju, niż zaniku tej formy oddziaływań, trzeba je udoskonalać. Pozostając w zgodzie z Kodeksem Etyczno-Zawodowym Psychologa, należy *„ustosunkowywać się twórczo do zastanego dorobku swojej dyscypliny”*, ale równocześnie *„dążyć do bezstronności i obiektywizmu w ocenie nowych technik oddziaływania psychologicznego i nieprofesjonalnych form pomocy psychologicznej oraz powstrzymywać się od działań utrudniających ich rozwój, nie mając po temu merytorycznych powodów”* (Zasady ogólne, punkt 5, [www.ptp.org.pl](http://www.ptp.org.pl), zakładka Statut, Kodeks Etyki i komentarze).

Sceptykom, wątpiącym w wartość oddziaływań online, można przypomnieć, że w końcu Freud, niewidoczny dla swego klienta u wezglowia kozetki i pomrukujący często mhm... także nie wykorzystywał wszystkich kanałów komunikacji... A propos, co ze słynnym „mhm” w relacji online? Miejmy nadzieję, że mimo wszystko nie straci ono na znaczeniu ☺.

---

<sup>3</sup> International Society for Mental Health Online (ISMHO) was formed in 1997 to promote the understanding, use and development of online communication, information, and technology for the international mental health community

**Bibliografia:**

- Bendyk E., 2004. Antymatrix. Człowiek w labiryncie sieci, Warszawa, Wyd. W.A.B.
- Castelnuovo G., Gaggioli A., Riva G., 2009. Cyberpsychologia spotyka psychologię kliniczną – pojawienie się e-terapii w opiece nad zdrowiem psychicznym [w:] J. Paluchowski (red.), Internet a psychologia. Możliwości i zagrożenia. Warszawa, Wyd. Naukowe PWN
- Czabała J. C., 2000. Czynniki leczące w psychoterapii. Warszawa: Wyd. Naukowe PWN
- Epstein J., Klينkenberg W.D., 2009. Od Elizy do Internetu. Krótka historia diagnozowania za pomocą komputerów [w:] J. Paluchowski (red.), Internet a psychologia. Możliwości i zagrożenia. Warszawa, Wyd. Naukowe PWN
- Fenichel M., Suler J., Barak A., Zelvin E., Jones G., Munro K., Meunier V., 2009. Mity i rzeczywistość pracy klinicznej w sieci (online) [w:] J. Paluchowski (red.), Internet a psychologia. Możliwości i zagrożenia. Warszawa, Wyd. Naukowe PWN
- Józefik B., 2011. Psychoterapia jako dyskurs kulturowy, Psychiatria Polska, tom XLV, nr 5. 737-748
- Kratochwil S., 1974. Psychoterapia. Warszawa: PWN
- Kubacka-Jasiecka D., 1997. Z psychologii kryzysu [w:] D. Kubacka-Jasiecka, A. Lipowska-Teutsch (red.), Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Kraków, Wyd. ALL
- Kubacka-Jasiecka D., 2003. Interwencja kryzysowa z perspektywy psychosocjokulturowego paradygmatu kryzysu [w:] D. Kubacka-Jasiecka, K. Mudyń (red.), Kryzys, interwencja i pomoc psychologiczna. Nowe ujęcia i możliwości. Toruń, Wyd. Adam Marszałek, 146-175
- Kubacka-Jasiecka D., 2010. Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne
- Lipowska-Teutsch A., 1997. Ideologiczny i polityczny kontekst interwencji kryzysowej [w:] D. Kubacka-Jasiecka, A. Lipowska-Teutsch (red.), Oblicza kryzysu psychologicznego i pracy interwencyjnej, Kraków, Wyd. ALL
- Wallace P., 2004. Psychologia Internetu. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis
- Wardaszko-Łyskowska H., 1980. Terapia grupowa w psychiatrii. Warszawa: PZWL

**Źródła internetowe** - dostęp w dniu 22.08.2012 r., pisownia oryginalna

- [www.adalta.pl](http://www.adalta.pl)
- [www.agpsycholog.pl](http://www.agpsycholog.pl)
- [www.alkoholizm-terapia.com.pl](http://www.alkoholizm-terapia.com.pl)
- [www.badaniakierowcow.com](http://www.badaniakierowcow.com)
- [www.bebia.pl](http://www.bebia.pl)
- [www.centrumpsychoterapii.eu](http://www.centrumpsychoterapii.eu)
- [www.counselingtherapyonline.com](http://www.counselingtherapyonline.com)
- [www.csipb.pl](http://www.csipb.pl)
- [www.cyberpsych.org](http://www.cyberpsych.org)
- [www.depresja.waw.pl](http://www.depresja.waw.pl)
- [www.diagnoza-psychologiczna.pl](http://www.diagnoza-psychologiczna.pl)
- [www.dobiala.pl](http://www.dobiala.pl)
- [www.e-psychologowie.pl](http://www.e-psychologowie.pl)
- [www.epsychotherapia.pl](http://www.epsychotherapia.pl)
- [www.ezo-saritikka.pl](http://www.ezo-saritikka.pl)
- [www.gabinet-hipnozy.pl](http://www.gabinet-hipnozy.pl)
- [www.gabinet-psychoterapii.waw.pl](http://www.gabinet-psychoterapii.waw.pl)
- [www.hipnoza.pl](http://www.hipnoza.pl)
- [www.iguanadesign.pl](http://www.iguanadesign.pl)
- [www.intro.org.pl](http://www.intro.org.pl)
- [www.ip.iq.pl](http://www.ip.iq.pl)
- [www.ishmo.org](http://www.ishmo.org)
- [www.it-self.pl](http://www.it-self.pl)
- [www.janochy.pl](http://www.janochy.pl)
- [www.lifecoaching-bilich.pl](http://www.lifecoaching-bilich.pl)
- [www.magdalenapawlowska.pl](http://www.magdalenapawlowska.pl)
- [www.malgorzataalic.pl](http://www.malgorzataalic.pl)
- [www.mindquire.com](http://www.mindquire.com)
- [www.mozliwosci.com.pl](http://www.mozliwosci.com.pl)
- [www.pilumnus.dl.pl](http://www.pilumnus.dl.pl)
- [www.plasterek.pl](http://www.plasterek.pl)

[www.pomoc.psychologiczna.net](http://www.pomoc.psychologiczna.net)  
[www.pomoc-psychologiczna.pdg.pl](http://www.pomoc-psychologiczna.pdg.pl)  
[www.poradniacentrum.pl](http://www.poradniacentrum.pl)  
[www.pracowniaintegra.pl](http://www.pracowniaintegra.pl)  
[www.przestrzen-pomocy.pl](http://www.przestrzen-pomocy.pl)  
[www.psychiatria.org.pl](http://www.psychiatria.org.pl)  
[www.psycholog-krakow.com](http://www.psycholog-krakow.com)  
[www.psychospace.pl](http://www.psychospace.pl)  
[www.psychotekst.pl](http://www.psychotekst.pl)  
[www.psychoterapia.krakow.pl](http://www.psychoterapia.krakow.pl)  
[www.psychoterapia-bielsko.eu](http://www.psychoterapia-bielsko.eu)  
[www.psychoterapia-dialog.com.pl](http://www.psychoterapia-dialog.com.pl)  
[www.psychoterapia-lissewska.pl](http://www.psychoterapia-lissewska.pl)  
[www.psychoterapia-miodowa.pl](http://www.psychoterapia-miodowa.pl)  
[www.psychoterapia-nerwice.com](http://www.psychoterapia-nerwice.com)  
[www.psychoterapia-oxford.co.uk](http://www.psychoterapia-oxford.co.uk)  
[www.psychotherapy-on-line.com](http://www.psychotherapy-on-line.com)  
[www.ptp.org.pl](http://www.ptp.org.pl)  
[www.reiki-malopolska.pl](http://www.reiki-malopolska.pl)  
[www.renatagraduszyńska.pl](http://www.renatagraduszyńska.pl)  
[www.rzeszow.pcts.pl](http://www.rzeszow.pcts.pl)  
[www.self-psychologia.pl](http://www.self-psychologia.pl)  
[www.senso-psychoterapia.pl](http://www.senso-psychoterapia.pl)  
[www.terapeutapoznawczo-behawioralny.pl](http://www.terapeutapoznawczo-behawioralny.pl)  
[www.terapia-kzs.pl](http://www.terapia-kzs.pl)  
[www.terapia-uzaleznien.com](http://www.terapia-uzaleznien.com)  
[www.terapiessos.pl](http://www.terapiessos.pl)  
[www.terazgestalt.pl](http://www.terazgestalt.pl)  
[www.terseo-psychoterapia.com](http://www.terseo-psychoterapia.com)

Anna Koryciak

## **„Psychologowie listy piszą...” - analiza dyskursu porad psychologicznych udzielanych przez psychologów online**

### **Psychologiczne poradnictwo online – przegląd badań**

Terapia online pojawiła się około 1990 roku. Początkowo odnoszono się do takiej innowacji z dużą ostrożnością i sceptycyzmem (Reynolds i Morris, 2002); z czasem zaczęto odkrywać jej zalety. Pacjenci chwalili anonimowość i łatwość komunikacji; terapeuci zauważali większą otwartość i szybciej pojawiającą się chęć ujawniania informacji, których pacjenci unikali na tradycyjnych sesjach (Anthony, 2010; Chester i Glass, 2006; Grunwald i Wesemann, 2007; Gutheili i Simon, 2005; Robinson i Serfaty, 2003; Shaw i Shaw, 2006; Starzomska, 2007). Istotną cechą pomocy online jest jej szybkość i nastawienie na kontakt krótkoterminowy, a także cena, znacznie niższa niż terapii standardowej (Grunwald i esemann,, 2007; Harwood i in., 2011). Wśród badaczy można zauważyć skrajnie odmienne stanowiska co do zalet kontaktu z klientem przez Internet. Cechy charakterystyczne dla kontaktu e-mailowego często uznaje się zarówno za pozytywne, jak i negatywne. Przeważnie kontakt e-mailowy poddaje się krytyce ze względu na brak emocjonalnego kontaktu („ciepła”), bezosobowość i możliwość głębokich nieporozumień pomiędzy klientem i psychologiem (Starzomska, 2007).

Dodatkowe utrudnienie to brak międzynarodowych ustaleń co do regionalnego zasięgu praktyk oraz objęcia ich normami prawnymi i potrzeby nadzoru ze strony profesjonalnych instytucji. American Psychological Association (APA) nie zajęła do tej pory oficjalnego stanowiska w sprawie pomocy psychologicznej online (Anthony i in., 2009). W Kodeksie Etyki American Psychological Association z roku 2002 zawarto jedynie oświadczenie na temat usług świadczonych przez telefon, telekonferencję i Internet. Stwierdza się w nim, że Kodeks Etyki dotyczy także działań terapeutycznych prowadzonych przez transmisję elektroniczną, ale nie precyzuje się zasad działania takiej terapii (APA, 2002).

### **Cel badania, podstawy teoretyczne, opis badania**

Celem niniejszych badań jest analiza strategii pomocowych najczęściej używanych przez psychologów online podczas korespondencji asynchronicznej/e-mailowej. Dokonano krytycznej analizy dyskursu 25 listów od osób przedstawiających się jako psychologowie na stronach Internetowych oferujących pomoc psychologiczną online.

W pracy bazowano na metodologicznych założeniach społecznego konstrukcjonizmu. Zgodnie z tym paradygmatem zakłada się, że w języku dokonywana jest konstrukcja świata, gdyż język nie jest transparentnym medium, za pomocą którego wyraża się myśli, lecz konstruuje rzeczywistość przez określone użycie (Gergen, 1985; Hayes i Oppenheim, 1997; za: Ziółkowska, 2009). Do analizy danych przyjęto metodę Krytycznej Analizy Dyskursu (KAD) w ujęciu Normana Fairclougha, który rozumie dyskurs jako semiozę: „wytwarzanie znaczeń poprzez bogactwo środków semiotycznych, obejmujących język werbalny” (Fairclough i Duszak, 2008, s. 8). Jest to metoda skoncentrowana na analizie sposobów użycia języka. Nie zajmuje się przy tym językiem czy dyskursem samym w sobie, lecz zagadnieniami dotyczącymi procesów społecznych, na przykład związanych z edukacją, bezrobociem czy pozycją kobiet (Fairclough i Duszak, 2008).

Przygotowując materiał badawczy wyselekcjonowano strony Internetowe świadczące pomoc psychologiczną online według następujących kryteriów:

- Strona pojawiała się w wyszukiwarce Google po wpisaniu słów kluczowych: „psycholog online”.
- Na stronie znajdowała się informacja o usłudze porady psychologicznej przez Internet lub pomocy psychologicznej online w formie konsultacji e-mailowej.
- Znajdowała się tam również informacja o osobie, która udziela odpowiedzi na listy; było podane jej imię i nazwisko oraz informacja, czy jest ona psychologiem, psychoterapeutą czy psychiatrą.
- Na stronie można było odnaleźć zasady współpracy: cennik, sposób kontaktowania, informacja o poufności danych, sposób zapłaty i regulamin.

Na podstawie powyższych kryteriów dokonano wyboru 35 stron Internetowych oferujących pomoc psychologiczną online.

W artykule używane będą określenia: psychologowie, terapeuci, psychoterapeuci oraz psychologowie online. Za każdym razem, gdy mowa będzie o adresatach listu, autorka tekstu ma na uwadze osoby podające się za psychologów (OPP).

List, który został rozesłany do e-psychologów przedstawia przypadek Anny, posiadającej wykształcenie wyższe, zatrudnionej na stanowisku menedżerskim w korporacji. Do kontaktu skłoniło ją uczucie smutku trapiące ją od ponad dwóch miesięcy, kłopoty ze snem, poczucie zagubienia, stres związany z pracą oraz ataki duszności na zebraniach w pracy. W dalszej części artykułu stosuje się skrótowe określenie: list Anny<sup>1</sup>.

List Anny został wysłany do OPP wytypowanych według przyjętych kryteriów w przeciągu trzech dni w połowie października 2011 roku, z konta założonego na Gmail-u. Otrzymano 32 odpowiedzi. Do badania wyselekcjonowane zostało 25 listów, które stanowią bardziej rozbudowaną korespondencję pomiędzy nadawcą listu (Anną) a OPP. Odrzucone siedem listów to krótkie informacje odmowne, korespondencja wyjaśniająca funkcjonowanie strony czy ustalanie sposobu płatności.

### **Strategie pomocy stosowane przez e-psychologów**

Analiza 25 listów od psychologów online pozwala poznać strategie pomagania, jakie najczęściej stosują e-psychologowie.

### **Amplifikacja objawów**

W listach od e-psychologów spotykamy się z formami narracji, które wyolbrzymiają rozmiary objawów chorobowych Anny. OPP przewidują pogorszenie jej stanu zdrowia zarówno pod względem psychicznym, jak i fizycznym, poprzez intensyfikację objawów, kolejne etapy pogarszania się nastroju oraz obronne reakcje organizmu, które mogą prowadzić do poważnych chorób somatycznych.

Przykład 1:

Pani **nastrój będzie coraz gorszy i coraz trudniej będzie znaleźć** w sobie **energię** na dalsze działanie. (list nr 9)

Przykład 2:

Zwykle jest tak, że jeśli nie zacznie Pani nad tym pracować pod okiem specjalisty lub sama to **objawy będą się zaostrzały**. (list nr 10)

Przykład 3:

W mojej opinii **nie ma podstaw do nadziei**, że objawy te same ustąpią (...) (list nr 11)

---

<sup>1</sup> Całość korespondencji do Anny oraz list Anny zostały dołączone do pracy magisterskiej, której częścią jest niniejszy artykuł.

Przykład 4:

Dłuższe pozostawanie w takiej sytuacji **grozi załamaniem fizycznym** (może doprowadzić nawet do zawału czy wylewu, a w każdym bądź razie do **konieczności hospitalizacji**) a **następnie psychicznym**. (list nr 21)

Przykład 5:

Ewidentnie jest Pani przeciążona i straciła Pani dystans do własnych problemów **co grozi kolejnymi przeciążeniami** a w konsekwencji **poważnym załamaniem nerwowym**. (list nr 14, pisownia oryginalna)<sup>2</sup>

Powyższe zdania zawierają wiele słów niosących lęk i strach: „grozi”, „coraz gorszy”, „coraz trudniej”, „grozi załamaniem”, „nie ma (...) nadziei”. Takie ich nagromadzenie wskazuje na autorytatywne przewidywanie przyszłości, która pojmowana jest jako jednowymiarowa, wektorowa i nakierowana na rozwój choroby. Znaczące jest, że w wielu listach sytuacja Anny postrzegana jest w przesadnie negatywny sposób. Jej problemy i trudności zostają w ten sposób nadmiernie udramatyzowane.

Oprócz przewidywania pogorszenia obecnego stanu zdrowia OPP prognozują też negatywne zmiany w życiu prywatnym, jakie niebawem mogą nastąpić w życiu klientki.

Przykład 6:

„(...) jest Pani jeszcze w tej dobrej sytuacji, że mąż to wytrzymuje. Może stać się jednak tak, że **pracę Pani straci, a dom będzie pusty, przyjaciół nie będzie**... proszę to rozważyć (list nr 1)

Przykład 7:

Stoi Pani przed wyborem:

... świadome : **zaciskanie pasa**.. zmiana pracy **..oszczędności**, zmiana stylu życia.. **ograniczenie konsumpcji** ale.. być może z większą satysfakcją z relacji z bliskimi albo..

**strata zdrowia psychicznego... i zmuszenie ....do zaciskania pasa...**(list nr 4, pisownia oryginalna)

OPP zdają się zakładać, że negatywne zmiany nastąpią nie tylko w relacjach klientki z bliskimi jej osobami, ale także na gruncie finansowym. Wybór życiowy zaprezentowany klientce w przykładzie nr 7 w gruncie rzeczy oznacza założenie braku wyboru albo wyboru tzw. mniejszego zła, gdyż pozostawanie w obecnej sytuacji przyniesie wyłącznie negatywne skutki. Co prawda zmiana jej sytuacji życiowej „być może” zostanie nieco złagodzona przez pogłębienie relacji z bliskimi, ale i tak towarzyszyć temu będzie zdecydowane pogorszenie sytuacji materialnej. Innymi słowy klientka ma szansę uniknąć problemów psychicznych, nie ucieknie jednak przed kłopotami finansowymi.

W jednym zaledwie liście na 25 przyjętych do analizy pojawiają się odniesienia nie bezpośrednio do objawów, lecz do bieżącej sytuacji klientki. Uzyskuje ona w nich zapewnienie, że jej stres i poczucie zagrożenia jest naturalną reakcją na trudności, których doświadcza.

Przykład 8:

Podsumowując jest Pani w obiektywnie trudnej sytuacji, w naturalny sposób będącej źródłem stresu. (...) Trudno oczekiwać, że w tym czasie Pani będzie się czuła lekko i przyjemnie. (...) **W takiej sytuacji zupełny spokój, rozluźnienie i zadowolenie byłoby mało adekwatne**. Nie jest dobrze, jak nasze emocje nie są powiązane z tym czego doświadczamy. (list 13)

Taka interpretacja trudności Anny pozwala na ukazanie jej problemów z innego punktu widzenia, z perspektywy zaangażowanego, lecz obiektywnego psychologa, który jednocześnie przekazuje tym samym uspakajającą informację: Pani reakcja jest adekwatna do sytuacji. Taka strategia pomagania pojawia się w listach od OPP jedynie raz, w liście nr 13, nie można jej zatem przyjąć za charakterystyczną dla badanej korespondencji.

### **Przedwczesne diagnozowanie**

W analizowanej korespondencji e-psychologowie prezentują siebie i psychologię jako jedyny możliwy ratunek dla trudności Anny. W 23 listach pojawiają się sugestie, że wyłącznym sposobem zaradzenia problemom klientki jest spotkanie z psychologiem i rozpoczęcie terapii. Dodatkowo w ponad połowie

<sup>2</sup> W całości cytowanej korespondencji zachowano oryginalną pisownię.

listów, wbrew zapowiedziom i przyjętym pryncypiom prezentowanym w opisie usługi na stronach internetowych, e-psychologowie przedwcześnie stawiają diagnozę wraz z informacją o konieczności rozpoczęcia leczenia w gabinecie psychologa lub psychiatry oraz farmakologicznego. Poniżej znajdują się przykłady ilustrujące podejmowany przez nich proces diagnostyczny. Brak trybu przypuszczającego, frazy o charakterze oznajmującym, słowa typu: „bez trudności”, „bardzo charakterystyczne” świadczą o prostocie i typowości przypadku. OPP zdają się uznawać diagnozę za już postawioną.

Przykład 9:

**W sumie bez trudności** można wysunąć podejrzenie, że **choruje Pani na depresję** (list nr 11)

Duszność lub jakiegokolwiek pokrewne problemy oddechowe (zatykanie, trudność w zaczerpnięciu głębszego oddechu, zaciskający ucisk w obrębie szyi itp.) **są bardzo charakterystycznymi objawami lęku panicznego.** (list nr 11)

Przykład 10:

**Duszności są oznaką rozwiniętej nerwicy**, której podłożem jest lęk i zaniżona wartość siebie. (list nr 14)

Przykład 11:

Wygląda na to, że zaczynają się u Pani objawy **zaburzeń lękowych sytuacyjnie uwarunkowanych (zaburzenia adaptacyjne) (...) oraz depresyjnych** (list nr 20)

Z oficjalnych komunikatów i zapowiedzi na stronach internetowych psychologów online wynika, że Internet jako taki nie jest miejscem, w którym można by podjąć się postawienia diagnozy. Podkreśla się, że w odpowiedzi na list klientka może otrzymać co najwyżej poradę psychologiczną. Jednak pomimo tych deklaracji można odnieść wrażenie, że celem, jaki stawiają przed sobą OPP jest właśnie postawienie diagnozy; co więcej, dochodzi do tego mimo faktu, że klientka wcale o taką diagnozę nie poprosiła. Kilka dodatkowych przykładów przedstawia, jak często pojawiają się próby postawienia diagnozy w listach od OPP:

Przykład 12:

(...) **cierpi Pani na nerwicę** (świadczą o tym objawy: ogólny niepokój o życie, obniżony nastrój oraz symptomy wegetatywne (...)). (list nr 5)

Przykład 13:

W każdym razie to, co Pani opisuje, swoje aktualne dolegliwości, **ściśle odpowiada**, z punktu widzenia lekarza psychiatry, **depresji (prawdopodobnie z lękiem panicznym)**. (list nr 11)

Przykład 14:

**Duszności są oznaką rozwiniętej nerwicy, której podłożem jest lęk** i zaniżona wartość siebie. (list nr 14)

Wstępna diagnoza może stanowić formę nadania pewnej struktury treści listu od klientki, uszeregowania objawów i dzięki temu zorientowania się przez psychologa w wyborze ewentualnej strategii pomagania. Jest to ważne dla e-terapeuty, jednak z punktu widzenia samej klientki postawienie diagnozy nie jest tak bardzo znaczące. Istotne jest, aby e-psycholog potrafił dostrzec objawy i zaplanował obszary pracy z klientką. Natomiast w listach OPP diagnoza wykorzystywana jest raczej do intymidacji klientki poprzez podnoszenie konieczności kontaktu z psychiatrą i sugerowanie konieczności przyjmowania leków, niż do stworzenia planu terapii.

Przykład 15:

Dlatego **pierwsze kroki koniecznie trzeba skierować do psychiatry**, bo nie dzieje się dobrze. (list nr 16)

Przykład 16:

**Zalecam Pani wizytę u psychiatry**, (...) Wszystko jest po to, aby poczuła się Pani lepiej. (list nr 17)

Przykład 17:

**Sugeruję najpierw lekarza psychiatrę**, bo być może **warto** na ten moment **włączyć leki** (list nr 15)

Przykład 18:

**Konieczne jest podjęcie leczenia farmakologicznego**, bo negatywne myślenie ogarnia Panią całą (list nr 16)

Przykład 19:

Lekarz mógłby Pani **przepisać tabletki przeciwlękowe** (one działają szybko przynosząc ulgę, niestety silnie uzależniają) **lub antydepresanty o działaniu przeciwlękowym** (działają wolniej ale nie uzależniają). (list nr 5)

Przykład 20:

Leczenie depresji i lęku panicznego (...) polega na **przyjmowaniu leku przeciwdepresyjnego** – przez czas dłuższy (miesiące), a leku przeciwlękowego (**benzodiazepiny**) – przez czas krótszy (tygodnie). (list nr 11)

Przykład 21:

(...) **warto by było włączyć chociażby na jakiś czas lek**, którego nie może przepisać lekarz, np. kardiolog lub internista. (...). Leczenie depresji odbywa się poprzez terapię oraz **włączanie środków farmakologicznych**. (list nr 17)

Zalecenia tego rodzaju mogą oznaczać, że osobista sytuacja i problemy Anny są bardzo poważne. Może to prowadzić do wzbudzania lęku w klientce, tym bardziej, że nie podaje się przy tym żadnych innych propozycji ani nie zarysowuje się możliwości, jak mogłaby ona w tej sytuacji poradzić sobie inaczej. W większości listów jako jedyną możliwą efektywną pomoc przedstawia się: leki, lekarza psychiatrę i psychoterapię. Co więcej, OPP wskazują często spotkanie z psychologiem, psychiatrą i leczenie farmakologiczne jako bezwzględnie konieczność.

Przykład 22:

Z jakiego jest Pani miasta? Żadna pisemna odpowiedź nie pomoże, a bez pomocy psychoterapeuty nie poradzi sobie Pani, dlatego **musi Pani podjąć psychoterapię** (list nr 8)

Przykład 23:

**Proszę się nie ludzić**, że nerwica i kryzys w jakich Pani obecnie jest, **miną bez takiej pomocy**, a brak odwagi wpisuje się w Pani problemy i jest ich objawem. (list nr 8)

Przykład 24:

**zdecydowanie potrzebuje Pani pomocy. Na pewno psychoterapeutycznej**, a do uzgodnienia jest czy również **psychiatrycznej** (list nr 19)

Słowa nakazu typu: „musi”, „koniecznie”, „zdecydowanie”, „na pewno” uwydatniają nieodzowność rozpoczęcia leczenia. Podobną wymowę ma pytanie w przykładzie nr 22: „Z jakiego jest Pani miasta?” Można odnieść wrażenie, że sytuacja klientki jest na tyle poważna, że potrzebna jest natychmiastowa interwencja. Wyraziste w swojej wymowie jest także zdanie z przykładu nr 23: „(...) a brak odwagi wpisuje się w Pani problemy i jest ich objawem.” OPP jest tak skoncentrowany na negatywnych objawach klientki, że nie dostrzega w jej sytuacji żadnej nadziei i nawet neutralne elementy interpretuje jako objawy potwierdzające postawioną diagnozę.

Dyskurs w listach w zdecydowanej większości odnosi stan Anny do objawów psychopatologicznych; reprezentujący punkt widzenia psychologów klinicznych i zaobserwowane objawy układający w kategorię jednostki chorobowej z ICD-10 lub DSM-IV. Taki punkt odniesienia jest pod wieloma względami zrozumiały. Pomaga OPP ocenić i zinterpretować to, co pisze Anna. Świadomie przecież w wysyłanych listach do OPP zawarto klasyczne objawy depresji. Zastanawia jednak fakt, że zdecydowana większość OPP od razu postawiła diagnozę psychopatologiczną: depresja, nerwica i lęk paniczny powiązane z objawami psychosomatycznymi. Tylko w jednym liście wskazano na możliwość występowania wypalenia zawodowego, natomiast w dwóch innych zachęcano do badań kardiologicznych.

W dyskursie listów od OPP Anna nie jawi się jako osoba, która może podjąć się walki z problemem i go pokonać; lecz jako ofiara systemu korporacyjnego i własnej słabości.<sup>3</sup> E-psychologowie koncentrują się na objawach psychopatologicznych kierując uwagę na podjęcie leczenia farmakologicznego lub skorzystanie z terapii psychiatrycznej. Zdają się utwierdzać klientkę w przekonaniu, że jest osobą bezradną wobec własnych problemów i że nie poradzi sobie bez zewnętrznego wsparcia. Spotkanie z

<sup>3</sup> Więcej na ten temat w pracy magisterskiej autorki



psychologiem czy terapeutą ukazuje się jako forma poddania się w walce z przeciwnościami losu, jako przyznanie, że Anna nie ma w sobie już nic, co mogłoby jej w tej sytuacji pomóc.

### **Zachęcanie do kontaktu indywidualnego w gabinecie psychologicznym**

Listy OPP są silnie nacechowane emocjonalnie i mają nierzadko dramatyczną wymowę. Jednak wydaje się, że psychologowie online często wykorzystują te negatywne emocje, wyolbrzymiając problemy klientki i przewidując poważne konsekwencje zdrowotne. Co może być przyczyną takich działań?

Możliwych odpowiedzi dostarcza dalsza analiza dyskursu badanej korespondencji. Po przedstawieniu sytuacji klientki w sposób silnie naznaczony negatywnymi emocjami, OPP proponują spotkanie w gabinecie, w ramach tradycyjnej sesji terapeutycznej. Inną propozycją z ich strony jest kontakt online za pośrednictwem Skype, czyli standardowa sesja w Internecie z opcją audiowizualną.

Przykład 25:

**Moja sugestia to spotkanie** i zastanowienie się nad tym wszystkim **wspólnie** (list nr 1)

Przykład 26:

**Taki stan rzeczy wymaga psychoterapii (ok. kilka miesięcy).** Jednorazową poradą nie jestem w stanie Pani pomóc (...) Ja ze swojej strony mogę Panią **zaprosić na terapię indywidualną**, która może się odbywać przy osobistym kontakcie lub przez skypa. (list nr 2)

Przykład 27:

Po uważnym przeczytaniu Pani listu jestem przekonany, że jedyną i najlepszą drogą pomocy, jaką **mogę** Pani **zapropnować** jest **zgłoszenie się przez Panią na serię konsultacji w gabinecie**. Jedyne w warunkach indywidualnego **kontakty w cztery\_oczy będziemy mogli pochylić** się nad opisywaną przez Panią problematyką z należytą uwagą. (list nr 3)

Przykład 28:

Proponuję **konsultacje w formie rozmowy telefonicznej** (także skype) lub **bezpośredni kontakt w gabinecie**. (list nr 1)

Przekaz w prezentowanej korespondencji skonstruowany został w taki sposób, aby odbiorca podjął oczekiwane przez nadawcę działania. Może to potwierdzać często obserwowane zakańczanie korespondencji przez OPP po odmowie ze strony klientki dotyczącej propozycji wizyty w gabinecie lub sesji online za pośrednictwem Skype (13 przypadków). W pozostałych listach propozycja spotkania na tradycyjnej sesji pojawia się jeszcze osiem razy. Zatem na 25 listów do wizyty w gabinecie zachęcało aż 21 e-psychologów.

W listach nr 10 i 13 odnaleźć można niespotykaną gdzie indziej przestrzeń dla rozważań klientki nad interpretacjami OPP, co oznacza, że w dwóch listach na całość 25 analizowanych listów e-psychologowie brali pod uwagę możliwość błędnej interpretacji i poprosili o ewentualne skorygowanie jej przez klientkę:

Przykład 29:

P.S W mailu **napisałam** kilka rzeczy **od siebie**, o tym jak ja widzę niektóre sprawy. **W wielu kwestiach się mogę mylić** i są to tylko hipotezy. Jeśli tak jest to **proszę to prostować od razu i napisać jak jest** w takim razie.. (...) Może się **zdarzyć, że ja czegoś nie zrozumieć albo zrozumieć błędnie** to proszę od razu mnie poprawić i na koniec maila jeśli będzie Pani miała jakąś refleksję nt pracy ze mną to też proszę o taką informację bo każda krytyka jest dla mnie bardzo wartościowa. (list nr 10)

Przykład 30:

Później jeśli coś wyda się Pani nie jasne w mojej odpowiedzi może Pani jeszcze o to dopytać a ja odpowiem - tak więc jest to co prawda jednorazowa konsultacja ale nie ogranicza się ona do jednego tylko maila. (...) Mam nadzieję, że moja odpowiedź jest dla Pani pomocna, jeśli coś jest do dopowiedzenia lub wyjaśnienia proszę napisać mi to w mailu. (list 13, pisownia oryginalna)

Są to przykłady bardzo ważnej, z punktu widzenia praktyków psychologii online, metody budowania relacji terapeutycznej, która może powstawać w trakcie komunikacji elektronicznej. W powyższych dwóch listach prezentuje się klientce inne możliwe perspektywy jej sytuacji, podkreśla jej zasoby oraz cytuje jej wypowiedzi odnosząc się do nich wprost przez zadawanie otwartych i zamkniętych pytań. Pozostawianie

klientce przestrzeni na ustosunkowanie się do wypowiedzi e-psychologa pozwala uniknąć nieporozumień, jakie mogą powstać w trakcie kontaktu e-mailowego oraz w warunkach typowej dla kontaktu online hierarchii władzy i autorytarności (Kraus, Zack i Stricker, 2004). Jednak ze względu na małą liczbę przykładów trudno powyższe strategie traktować jako przejaw określonych tendencji w badanej korespondencji e-mailowej.

## **Konkluzje**

Analiza listów od e-psychologów uwydatniła trzy typowe strategie pomagania: amplifikację objawów klientki poprzez przewidywanie pogorszenia stanu zdrowia i negatywnych zmian w życiu prywatnym; intymidację poprzez prezentowanie psychologii i psychologa jako jedynego możliwego ratunku i sposobu na zaradzenie problemom; przedwczesne stawianie diagnozy wraz ze stwierdzaniem konieczności podjęcia leczenia w gabinecie psychologa lub psychiatry oraz namawianie do długofalowego kontaktu indywidualnego w gabinecie psychologicznym lub w e-gabinecie, czyli na sesje online.

Można założyć, że nadawcy komunikatu w trakcie kontaktu e-mailowego utrzymują bardziej kategorię postawę i wyrażają się w bardziej bezpośredni sposób, niż miałyby to miejsce w trakcie spotkań twarzą w twarz z pacjentką. Być może dzieje się tak dlatego, że kontakt e-mailowy jest dużo bardziej bezosobowy, niż rozmowa, co z kolei sprawia, że siłą rzeczy zaangażowanie psychologa w problemy klientki może być dużo mniejsze. W kontakcie e-mailowym zwraca się mniejszą uwagę na konsekwencje swoich własnych wypowiedzi, np. emocjonalne (autor wypowiedzi nie może dostrzegać reakcji odbiorcy na emocjonalny komunikat zawarty w słowie pisanym) (Naquin, Kurtzberg i Belkin, 2010). Innym możliwym wyjaśnieniem dążenia do spotkania z klientką w trakcie tradycyjnych sesji jest lepsze przygotowanie OPP do prowadzenia standardowej terapii w gabinecie psychologicznym.

Konsultacje psychologiczne świadczone kanałem internetowym stanowią wielkie wyzwanie, ponieważ używane w nich słowa są jedynym dostępnym sposobem komunikacji; nie mogą im towarzyszyć komunikaty niewerbalne, które ułatwiają bądź uzupełniają kontakt. Obie strony relacji psychoterapeutycznej, psycholog i jego klient, skazane są na taką samą trudność: nie mając dostępu do niewerbalnych komunikatów nie wiedzą, czy ich słowa zostaną zrozumiane tak, jak chcieliby, by zostały zrozumiane.

Z drugiej strony nie ma wątpliwości, że psychologiczna pomoc online funkcjonuje, będzie funkcjonować i że prawdopodobnie będzie coraz bardziej rozpowszechniona. Brak badań tego zagadnienia powoduje, że nie znamy jakości coraz ważniejszej kategorii praktyk pomocy psychologicznej. Mam nadzieję, że przedstawione badania będą stanowić impuls do głębszych studiów nad tą tematyką, przyczynią się lepszemu jej poznaniu oraz uwrażliwienia psychologów pracujących w ten sposób na pewne tendencyjne i potencjalnie szkodliwe działania. Być może będą też krokiem w stronę uznania potrzeby pewnych form kontroli usług psychologicznych online.

## **Bibliografia**

- American Psychological Association (2002). Ethical principles and code of conduct. Washington, strona internetowa <http://www.apa.org>, pobrano: 30.03.2012.
- Anthony, K. (2010). Essential skills and considerations of online therapy. w Anthony, K., Nagel D.M. Online therapy: A practical guide. Sage Publishing: London.
- Anthony, K., Jung, A., Rosenauer, D., Nagel, D., M., i Goss, S. (2009). Interview with Audrey Jung, President of the International Society for Mental Health Online (ISMHO), presented at the Online Counselling and Therapy in Action conference, 25 April 2009. *British Journal of Guidance & Counselling*, tom 38, nr 4, s. 483-494.
- Chester, A. i Glass, C. A. (2006). Online counseling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance and Counseling*, nr 34, s. 145-160.

- Fairclough, N. i Duszak, A. (red.) (2008). *Krytyczna Analiza Dyskursu*. Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Grunwald, M. i Wesemann, D. (2007). Special Online Consulting for Patients with Eating Disorders and Their Relatives: Analysis of User Characteristics and E-Mail Content. *Cyberpsychology & Behavior*, tom 10, nr 1, s. 57 – 63.
- Gutheil, T. i Simon, R. (2005). E-mails, Extra-therapeutic Contact, and Early Boundary Problems: The Internet as a 'Slippery Slope'. *Psychiatric Annals*, tom 35 s. 952 - 960.
- Harwood, M., Pratt, D., Beutler, L. E., Bongar, B. M., Lenore, S. i Forrester, B. T. (2011). Technology, Telehealth, Treatment Enhancement, and Selection. *Professional Psychology: Research and Practice*, tom 42, nr 6, s. 448–454.
- Kraus, R., Zack, J. S. i Stricker, G. (2004). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. Elsevier Academic Press.
- Naquin, Ch., Kurtzberg, T. i Belkin, L. (2010). The Finer Points of Lying Online: E-Mail Versus Pen and Paper. *Journal of Applied Psychology*, tom 95, nr 2, s. 387–394.
- Reynolds, P. i Morris, T. (2002). Intimacy as we know it? *Counselling and Psychotherapy Journal*, tom 13, nr 3, s. 11.
- Robinson, P. H. i Serfaty, M. A. (2003). Computers, e-mail and therapy in eating disorders. *European Eating Disorders Review*, nr 11, s. 210–221.
- Shaw, H. E. i Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling and Development*, nr 84, s. 41–53.
- Starzomska, M. (2007). Perspektywy wykorzystania komunikacji elektronicznej w psychoterapii zaburzeń jedzenia. *Psychoterapia*, tom 1, nr 140, s. 59–73.
- Yager, J. (2001). E-mail as a therapeutic adjunct in the outpatient treatment of anorexia nervosa: illustrative case material and discussion of the issues. *International Journal of Eating Disorders*, tom 29, nr 2, s. 125-138.
- Ziółkowska, J. (2009). *Doświadczenie choroby a kryteria diagnostyczne. Analiza dyskursu wywiadów psychiatrycznych z pacjentami ze wstępnymi diagnozami zaburzeń depresyjnych* Niepublikowana rozprawa doktorska, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Wrocław.

Małgorzata Majewska

## **Język polskich portali psychologicznych świadczących usługi drogą on-line**

Celem tego artykułu jest analiza języka porad psychologicznych, udzielanych w internecie. Swoją uwagę skupię na wyznacznikach leksykalno-gramatycznych, ograniczając ocenę jakości tego typu usług do minimum.

Tekst składa się z dwóch części. W pierwszej omówię różnicę między tradycyjną rozmową pacjenta/klienta z psychologiem, odbywającą się w gabinecie, a więc w rzeczywistej sytuacji komunikacyjnej a analogicznym spotkaniem w wirtualnej przestrzeni. Jako ważny element, wskażę różnice między słowem mówionym a pisany oraz pokażę kategorię pośrednią: tekst pisany zachowujący właściwości tekstu mówionego. W drugiej natomiast części skoncentruję się na analizie konkretnych wypowiedzi: pacjentów/klientów i psychologów w kontekście ich asymetrycznej relacji i dystansu z tego wynikającego oraz użytkowników na forach internetowych, a więc języka relacji z założenia symetrycznej.

### **I.**

W tradycyjnej terapii, lekarz spotyka się z pacjentem w zaciszu swojego pokoju. Jest więc to klasyczne zdarzenie komunikacyjne: nadawca i odbiorca w rzeczywistej sytuacji komunikacyjnej. Jak pokazuję to w innym artykule (Antas i Majewska, 2006), język obecny w konkretnej sytuacji komunikacyjnej ma procesualny charakter. Z uwagi na klarowność wyводу, przytoczę pokrótce wnioski z tego tekstu, które pozwolą mi uzasadnić główną tezę: te same słowa wypowiedziane przez pacjenta/klienta mają zupełnie inny wymiar interpretacyjny niż zapisane i wysłane drogą mejlową, co znacząco wpływa na ich odbiór przez odbiorcę.

Po pierwsze, język mówiony nie ma charakteru statycznego, ale dynamiczny. Zawsze pojawia się w interakcji nadawca – odbiorca. Mówiący dobiera takie słowa, które najlepiej – w jego przekonaniu – realizują intencje komunikacyjną. Bardzo istotne jest tu podkreślenie, że dobór środków językowych ma subiektywny charakter. Mówiący ma jakiś komunikacyjny cel, innymi słowy chce coś konkretnego osiągnąć: przeprosić, poprosić o pomoc czy obrazić. Konkretna intencja jest kierowana do konkretnego odbiorcy czy odbiorców. Nadawca intuicyjnie dobiera w tym celu słowa, biorąc pod uwagę cały szereg innych elementów, choćby typ relacji między nim a odbiorcą czy okoliczności, w jakich odbywa się ich spotkanie. Dodatkowo, wypowiedź jest determinowana przez jego kompetencje językową, w tym zakres słownictwa, którym dysponuje. Na interpretację rozmowy nadawcy i odbiorcy wpływ mają też informacje płynące z kanału niewerbalnego i parawerbalnego. Według Mehrabiana (por. Knapp i Hall, 2000) przekaz w komunikacji międzyludzkiej można podzielić na trzy składowe: treść wypowiedzi, brzmienie głosu (głośność, intonacja wewnątrz wyrazów, intonacja słów w zdaniu, pauzy, parajęzyk) i komunikację niewerbalną (mimika twarzy, komunikacja przez dotyk, zachowanie dystansu osobniczego, gesty, postawa, wygląd zewnętrzny). Wskazał on, że dominacja zaufania przekazowi niewerbalnemu i brzmieniu głosu nad treścią jest szczególnie wyraźna, kiedy obydwie grupy przekazu są ze sobą sprzeczne. W tej sytuacji odbiorcy komunikatu mają tendencję do ignorowania treści wypowiedzi. Jeśli ktoś mówi, że się cieszy, ale jego twarz jest smutna i mówi bardzo cicho – odbiorca komunikatu wywnioskuje, że rzeczywistą emocją, którą tamten czuje, jest to, co wyraża kanał niewerbalny, a więc smutek.

Te elementy odgrywają ogromną rolę w tradycyjnej terapii, dlatego twierdzę, że spotkanie lekarz/klient z psychoterapeutą należy rozpatrywać jako zdarzenie językowe, a więc „sytuację

komunikacyjną, obejmującą przynajmniej dwa akty mowy w przestrzeni interakcyjnej między nadawcą i odbiorcą, w której dochodzi do realnej komunikacyjnej aktywności obu stron – werbalnej, niewerbalnej bądź mieszanej” (Antas i Majewska, 2006, s.126).

Sytuacja diametralnie się zmienia, gdy realne spotkanie zostaje zapośredniczone przez słowo pisane. Jak zauważa Paul Ricouer, „w piśmie dochodzi do pełnej manifestacji czegoś, co w żywej mowie jest zaledwie potencjalne, w zarodku i nierozwinięte – mianowicie do oddalenia znaczenia od zdarzenia” (Ricouer, 2003, s.427). Dodałabym, od uczestników tego zdarzenia. Słowo pisane staje się figurą samą w sobie, usuwając w tło nadawcę. Pozbawia go więc wszystkich cech, które w komunikacją face-to-face odgrywają ogromną rolę i eliminuje bezpośredni kontakt. Oczywiście, sam tekst – poprzez rozdzielenie słownego znaczenia od tekstu – staje się bardziej autonomiczny. W przypadku relacji terapeutycznych ma to ogromne znaczenie, gdyż rozmowa oparta na porządku: akcja – reakcja sprawia, że terapeuta może natychmiast zareagować i to nie tylko na informacje zawarte w warstwie propozycjonalnej wypowiedzi, ale też te usunięte w jej semantyczne tło: na niedopowiedzenia, zawieszenie głosu, informacje presuponowane. W relacji pisanej, terapeuta nie może przerwać wypowiedzi w trakcie, choćby po to, by zwrócić uwagę na jakiś istotny jej aspekt czy po to, by skierować rozmowę na inne tory. W przypadku komunikacji w sieci, nadawca konstruuje swoją wypowiedź najczęściej w formie listu pisanego do psychologa. Piszący ma więc szansę na wprowadzenie poprawek, a nawet napisania tekstu od nowa. W tej sytuacji trudno mówić o procesualnym charakterze tekstu. W kategoriach Bühlerowskich, komunikację tradycyjną można ujmować w kategoriach procesu, a internetową – tworów, co pociąga za sobą znaczące konsekwencje. W przypadku tej drugiej, funkcja informacyjna dominuje nad komunikacyjną (Bühler, 2004).

W dyskursie mówionym ostatecznym kryterium zakresu referencji tego, co mówimy, jest możliwość wskazania na rzecz, do której się odnosimy i która stanowi element wspólny dla obu stron (Ricouer, 2003). W zdarzeniu komunikacyjnym punkty odniesienia fizycznego bądź metaforycznego mogą zostać doprecyzowane ostensywnie, np. wskazaniem palcem na dany przedmiot. W języku prototypowo funkcję tę pełnią zaimki wskazujące, przysłówki miejsca i czasu oraz formy czasownika. Ważne jest, że nadawca i odbiorca mają wspólne środowisko poznawcze, czyli te same przestrzenie odniesienia. W razie ryzyka nieporozumienia – które może zostać zasygnalizowane werbalnie lub niewerbalnie – taki elementem można doprecyzować, czyli ustalić, czy obu rozmówców ma na myśli ten sam obiekt referencji. Bowiem w takim przypadku „referencja ma charakter sytuacyjny” (Ricouer, 2003, s.247).

Taka weryfikacja niemożliwa jest w przypadku tekstu pisanego. Na portalach poradnikowych psycholog udzielający porady i jego klient pozostają dla siebie anonimowi. Terapeuta nie wie, do jakiego środowiska poznawczego jego rozmówca się odnosi; nie ma też świadomości, jaki zakres wiedzy posiada i do jakiej hierarchii wartości się odnosi. Terapeuta ma więc ograniczoną możliwość współkonstruowania świata nadawcy (w tym przypadku pacjenta); dużo mniejszą niż w kontakcie bezpośrednim. Z powodu większych deficytów danych może częściej przyjmować robocze założenie, że świat pacjenta jest w jakiś sposób podobny do jego świata; szczególnie jeśli ma podstawy sądzić, że pacjent mieszka w Polsce, wychował się w polskim obrazie świata i podziela z nim pewne przekonania. Może to doprowadzić do nieporozumień lub niewłaściwego odczytania intencji nadawcy.

## **II.**

Celem analiz języka porad psychologicznych w Internecie było zasygnalizowanie pewnych zjawisk, co dopiero może stać się podstawą do ich systematycznego badania. Mam świadomość tej wybiórczości, podobnie jak tego, że analizowałam jedynie porady dostępne zewnętrznemu obserwatorowi (choć do

kilku portali musiałam się zarejestrować podając swoje dane osobowo, choćby prawdziwy adres mejlowy, pod który redakcja wysyłała linki aktywujące mój dostęp do tego portalu). Niemniej jednak sądzę, że opisane poniżej zjawiska będą miały powtarzalny charakter. Z powodu ograniczonej objętości tekstu, wybrałam jedynie kilka, najbardziej w moim przekonaniu reprezentatywnych przykładów. Przeglądałam portale polskojęzyczne<sup>1</sup>, ze szczególnym uwzględnieniem porad udzielanych przez specjalistów podpisanych imieniem i nazwiskiem, których wiarygodność łatwo można sprawdzić.

Porady psychologiczne w Internecie można podzielić na trzy główne kategorie. Jako pierwszą wskazałabym sytuację najbliższą tradycyjnej terapii, czyli rozmowę terapeuty z pacjentem przy wykorzystaniu programów z kamerą. Nadawca i odbiorca mogą siebie widzieć, a więc mają dostęp do swoich reakcji niewerbalnych i parawerbalnych. Psycholog może natychmiast reagować na komunikaty pacjenta. Plusem takiego poradnictwa internetowego jest między innymi większa elastyczność czasowa pacjenta. Nie musi on tracić czasu na dojazdy, może umówić się z psychologiem czy psychiatrą, mieszkającym na drugim końcu Polski. Jako minus wskazałabym ryzyko zakłócenia rozmowy, np. gdy pacjent jest w domu równocześnie z innymi domownikami. Sama świadomość ich obecności może wpłynąć na poczucie intymności i komfort rozmowy.

Drugą formułą jest sytuacja, gdy relacja pacjent-psycholog przechodzi formułę tekstu pisanego. Pacjent pisze maila definiując problem, a psycholog – też w formie pisanej – odpowiada. Często są to sytuacje jednorazowe, czyli pacjent nie odnosi się do udzielonej mu porady. Niektóre portale, szczególnie [www.psychologia.net](http://www.psychologia.net), bardzo często tak formułują odpowiedź, by stanowiła ona zachętę do bezpośredniego kontaktu z fachowcami. Oto przykład:

*Warto jeszcze przed wyjazdem skorzystać z porady psychiatry czy psychologa, który oceni wszystkie objawy choroby, przepisze leki i podpowie, jak przeprowadzić reorganizację życia domowego, aby znalazła w nim Pani źródło satysfakcji a nie udręki. Problemy, które Pani opisuje, można skutecznie rozwiązać podczas terapii. Oczywiście nie ma gwarancji, że Pani się to uda, tak jak nie ma gwarancji, że każdy, kto zapisze się na kurs językowy, nauczy się danego języka. Niemniej ci, którzy wytrwale się uczą, opanowują język w mniejszym lub większym stopniu. [...] Podobnie, jeśli ktoś pracuje and sobą podczas psychoterapii, z czasem rozwiązuje swoje problemy (psychologia.net.pl, 2012a)*

Porada internetowa jest tu formą przejściową, nie żywi sobie pretensji do zastępowania terapii.

Trzeci rodzaj poradnictwa oparty jest na symetrycznej relacji, której – najczęściej na forach internetowych lub portalach społecznościowych – użytkownicy wzajemnie udzielają sobie wsparcia lub porad. Jeśli ktoś nie może pozwolić sobie na płatną poradę fachowca, ma do dyspozycji grupy pomocowe, czyli forum dyskusyjne. Na forach panuje pełna anonimowość, pseudonimy piszących często są tak ogólne, że nie pozwalają na jakąkolwiek identyfikację, np. nick „Spokojny”. Co charakterystyczne, w tym, podobnie jak w wielu innych postach, autor nie zadaje pytania o rozstrzygnięcie, nie szuka konkretnego rozwiązania. Są to raczej ogólnikowe pytania: co mam robić? Jak żyć?

Różnorodność tekstów na forach internetowych jest ogromna: od cytowania literatury fachowej, przez porady typu: wiem, co czujesz, bo sam/a to przeżyłam; przez stereotypowe wypowiedzi, nie wnoszące wiele do całej sytuacji. Jako przykład takiej wypowiedzi może posłużyć następujący fragment: *„Szczere powiedziawszy zaufanie do drugiej osoby to rzecz tak plastyczna jak menu naszych kuchni - nigdy nie wiesz co dla faceta będzie stanowić źródło jego stabilizacji”* (psychologia.net.pl, 2012b).

W tej ostatniej kategorii często pojawiają się złote myśli, cytaty z autorów z nurtu samopomocowego lub duchowego, górnolotne sformułowania. Natomiast niezwykle ciekawy, z językoznawczego punktu widzenia, jest język forów: zaryzykowałabym tezę, że jest on formą pośrednią między słowem mówionym a tekstem pisanym. Posty te przypominają bardziej strumień świadomości niż przemyślany stylowo i kompozycyjnie tekst. Oto przykład:

<sup>1</sup> [www.milionkobiet.pl](http://www.milionkobiet.pl), [www.psychologia.net.pl](http://www.psychologia.net.pl), [www.psychoterapia.net.pl](http://www.psychoterapia.net.pl), [www.kowbojki.pl](http://www.kowbojki.pl), [www.wizaz.pl](http://www.wizaz.pl)

*Witam mam problem nie mogę poradzić sobie po zdradzie mojej żony wszystkie moje wartości i zasady których trzymałem się poległy w gruzach nie wiem co mam robić czuję się jak skąńczony śmieć i upodlony nie wiem co mam robić niby jest ok ale myśli same nachodzą i człowiek zaczyna znów myśleć czy można po zdradzie żyć w szczęśliwym związku o którym marze i co robić by się podnieść (plasterek.pl, 2012a).*

Tekst pozbawiony jest znaków przestankowych (w innych postach znaki często stawiane są zupełnie przypadkowo); zawiera mnóstwo literówek i błędów ortograficznych (np. *skąńczony*) oraz czasowników wskazujące na subiektywny stan emocjonalny (*nie mogę sobie poradzić; nie wiem, co mam robić; czuję się jak*). Zaczyna przy użyciu subiektywnych konstrukcji, czyli pierwszej osoby liczby pojedynczej (*mam, trzymałem*) oraz zaimków dzierżawczych (*moje*), po czym płynnie przechodzi do konstrukcji uogólnionych (*człowiek zaczyna myśleć*). Często też pojawiają się zdrobnienia: *męża nie było jeździł do pracy zarabiać pieniążki*. Te elementy sprawiają, że tekst robi wrażenie napisanego pośpiesznie ciągu luźnych skojarzeń, ilustrujących stan emocjonalny autora. Potoczny język zmniejsza jeszcze dystans między piszącym i odbiorcami.

W odpowiedzi na ten post, Teodor zadaje pytanie precyzujące: *„jaka jest twoja wizja odbudowania szczęśliwego związku? Co musiałoby się zadziać teraz, abyś dokonał swój pierwszy krok, by wyjść z obecnego stanu rzeczy?”* Forumowicz niczym wytrawny coach moderuje wypowiedź Spokojnego ten sposób, by ukonkretnić jego emocje. Ale jego mail pozostaje bez odpowiedzi, nie ma ciągu dalszego, dialogu, rozmowy (chyba że przeniosła się na inną płaszczyznę).

Jest natomiast kolejny forumowicz, podpisany imieniem i nazwiskiem, który przytacza – zapewne za jakąś publikacją, do której nie umieszcza odnośnika – etapy żałoby po zdradzie. Post zaczyna się w bardzo nieformalny bezpośredni sposób: *„napiszę parę słów, które mogą pomóc zrozumieć ci twoją sytuację i zobaczyć ewentualne możliwości wyjścia”*. Warto zauważyć, że ten początek umieszczony jest bardzo mocno w domenie potencjalności: *mogą, ewentualne możliwości*. Punktem wyjścia autora jest zapewne przekonanie, że rozumienie od strony teoretycznej własnego problemu i nazwanie jego etapów ma, a raczej może mieć funkcję uzdrawiającą. Interesujące jest to, że mimo że ewidentnie przytacza jaką teorię, to całość pisze w 1 osobie liczby mnogiej identyfikując się tym samym z osobami, które zostały zdradzone: *„Pierwszy etap zaczyna się wtedy, gdy dowiadujemy się o stracie, jest to etap zaprzeczania, nie wierzymy, żeby to co nas spotkało jest prawdą, możemy mieć wrażenie, że śnimy, czasami popadamy w odrętwienie. Nie mieści się nam w głowie, że może to być prawda. Taki stan może trwać moment, kilka godzin, dni, tygodni, miesięcy, a nawet lat”* (plasterek.pl, 2012b).

Piszący umieszcza siebie w zbiorze ludzi zdradzonych, a równocześnie jego słowa, potoczne konstrukcje: *nie mieści się w głowie; po wylaniu strumieni łez* (cd. tego samego postu), mówienie do odbiorcy w drugiej osobie liczby pojedynczej, orzekania o bardzo osobistych emocjach – te wszystkie elementy zmniejszają dystans. Sprawiają wrażenie jakby były pisane przez przyjaciela, osobę bliską a nie kogoś, kogo odbiorca nigdy nie widział.

Kolejnym elementem, jaki można spotkać na internetowych forach, jest narracja zawierającą gómolotne zwroty: *moja dusza upadła, a ja razem z nią [...] moja dusza, moje serce upadły i nie chcą powstać* (plasterek.pl, 2012b). Metafory w klasycznym rozumieniu ujawniają sposób interpretacji świata. Jak pokazuje językoznawstwo kognitywne, a szczególnie jego odłam zapoczątkowany przez George’a Lakoffa (Lakoff i Johnson, 2011), metafora jest sposobem interpretacji świata przez mówiącego. W tradycyjnej terapii, psycholog zapewne skonkretyzuje, co pacjent chciał tą metaforą wyrazić, o jaki schemat interpretacyjny mogło mu chodzić, co z kolei mogłoby być podstawą dalszego przeformułowywania sposobu widzenia świata: w jaki sposób poznaje ten upadek, które elementy swojego doświadczenia przypisuje domenie serca, a które duszy itd. Tutaj metafora ta zostaje bez odzewu.

Piszący czy to listy do specjalistów, czy wypowiedzi na forach, przedstawiają w nich swoje osobiste, często bardzo wstydliwe problemy. Do językowych wskaźników zakotwiczenia w przestrzeni osobistej zaliczyłabym przede wszystkim zaimki dzierżawcze: *nasz syn, mój mąż, w naszym domu*. Wskazują one, iż opisywany problem jest elementem ich prywatnej przestrzeni, a porada, którą chcą uzyskać, może zostać praktycznie wykorzystana w ich życiu. Uderzające jest to, że w przypadku listów do specjalistów opisywane problemy często sformułowane są w postaci pytań o rozstrzygnięcie, a więc takich, które zaczynają się od partykuły „czy” i przewidują możliwość dwóch typów odpowiedzi: tak albo nie. To specjalista ma zdecydować, czy klient ma się rozwieść, czy nie; czy powiedzieć siostrze, że mąż ją zdradza, czy nie, etc. Jest to o tyle ciekawe, że w klasycznym rozumieniu terapeutycznym, terapeuta nie daje pacjentowi gotowych odpowiedzi. Celem terapii jest bowiem dostarczenie pacjentowi/klientowi narzędzi do samodzielnego podejmowania decyzji, brania za nie odpowiedzialności i posiadania poczucia wpływu na to, co się w jego życiu wydarza. A ponieważ język odzwierciedla sposób postrzegania przez mówiącego otaczającego go świata i swojej w tym świecie roli, język pacjenta/klienta ujawni to, jak siebie postrzega i definiuje mówiący. Czy postrzega siebie jako aktywnego uczestnika zdarzeń (por. Langacker, 2009) dziejących się na scenie własnego życia, czyli definiuje siebie jako agensa, czy patiensu - biernego odbiorcy danej sytuacji. Często konstrukcje patiensowe występują licznie u osób, sytuujących samych siebie w roli ofiary. Agensowość w języku polskim prototypowo realizowana jest przez czasowniki w pierwszej osobie liczby pojedynczej stronie czynnej: *robię, decyduję, składam papiery rozwodowe*. Patiensowość zaś wyrażana jest w konstrukcjach strony biernej: *mnie się wydarzyło, rodzice mnie skrzywdzili, depresja mnie dopadła*. Nadawca wyraża siebie za pomocą biernika: *mnie i konstrukcji z czasownikami agensowymi, w których agensowość przypisywana jest innym ludziom lub obiektom: rodzicom czy depresji*. Konstrukcje patiensowe obecne są w większości postów czy to na forach internetowych czy w listach do specjalistów: *zgadza się-zdarzają nam się takie "szadзки", mąż mi kazał nie odzywać się do syna*, bądź czasowniki wskazujące, że ktoś robi coś pod wpływem przymusu z zewnątrz: *musiałem się upić; musiałam mu powiedzieć, że nie nadaje się na ojca*. W przypadku konstrukcji patiensowych, cała siła terapeutyczna powinna iść w kierunku uświadomienia pacjentowi, że to tylko jego subiektywna interpretacja świata oddaje kontrolę nad jego życiem innym czy alkoholowi. W pajęczynie internetu, w większości analizowanych przeze mnie tekstów został pominięty.

Porady na linii użytkownik- użytkownik pojawiają się na innym portalu poradnikowym „Plasterek. Portal do gojenia ran”. Poczucie społeczności wzmacnia też sama redakcja, zwracając się do swoich odbiorców zwrotami typu: *Drodzy Plasterkowicze*. Sama nazwa portalu – zdrobnienie metaforycznie uruchamiające myślenie, iż treści na tym portalu mają leczyć rany. Plasterek idzie o krok dalej niż psychologia.net. Jest portalem społecznościowym, a nie jedynie informacyjno-poradnikowym. Świadczy o tym zmniejszenie dystansu: komunikaty sformułowane są w drugiej osobie liczby pojedynczej - *uwolnij swoje emocje; wybierz specjalistę; wejdź i zobacz jak może wyglądać pokój mediacyjny*. Natomiast porady specjalisty utrzymywane są w pełnej dyskrekcji, niedostępne nawet dla zalogowanych odbiorców.

W przypadku porad internetowych, nadawca często oczekuje doraźnych, konkretnych, merytorycznych odpowiedzi, gotowych rozwiązań. W wielu sytuacjach, odpowiadający właśnie na tej merytoryce się skupia, pomijając całą przestrzeń emocjonalną i komunikacyjną. Oto przykład. Dla potrzeb analizy za konieczne uważam zacytowanie całego listu.

*Czy można alkoholika wyleczyć z uzależnienia esperalem?*

*Nasz 32-letni syn jest alkoholikiem. Pięć lat temu miał wszyty esperal, który pozwolił mu trochę odetchnąć, a nawet założyć rodzinę. Po pół roku wdało się jednak jakieś podskórne zakażenie i syn pozbył się tego antidotum. Niestety, bardzo prędko wrócił do nałogu. Stara się nad sobą panować – pracuje, kocha rodzinę, ale widzimy, że wpada w nieprzewidywalne alkoholowe amoki. Nasza synowa, grożąc rozwodem i zabraniem dzieci, zażądała, aby ponownie się zaszyla. Tymczasem słyszeliśmy, że ten lek został już wycofany z produkcji. Czy można go czymś*



*zastąpić? Znaleźliśmy nawet ogłoszenie w internecie, że chirurg przyjedzie do domu i wszczepi esperal na miejscu – czy to są jakieś stare zapasy i czy chirurg może leczyć alkoholika? Razem z moją małżonką zamierzamy wesprzeć synową, ale jednocześnie nie chcemy ryzykować życia i zdrowia syna (psychologia.net.pl, 2012c).*

Nagłówek listu utrzymany jest w uogólnionym tonie z użyciem czasownika modalnego: *można*. Czasownik taki umieszcza całą wypowiedź w przestrzeni pewnej potencjalności, oczywiście w formie pytania o rozstrzygnięcie. Nie wiem, na ile nagłówki formułuje redakcja portalu, a na ile robią to sami autorzy, niemniej jednak takie sformułowanie pozwala uogólnić problem: z tej porady może skorzystać każdy i dotyczy ona ogólnej prawidłowości, a nie 32-letniego syna autora listu. Po czym następuje treść osobista, rozpoczęta wspomnianymi już zaimkami dzierżawczymi. Z językoznawczego i psychologicznego punktu widzenia, język, jakim pisany jest list, nastęcza wiele pytań. Przede wszystkim, dlaczego rodzice szukają esperalu dla dorosłego przecież syna? Jaka jest relacja między nimi. Już pierwsze zdanie może sygnalizować problem współzależnienia. Może, ale nie musi, co w klasycznej rozmowie terapeuta natychmiast miałyby szanse zweryfikować serią kolejnych pytań. Zwłaszcza że dostrzec można inne wskaźniki tego problemu, choćby sformułowania typu: *esperal pozwolił mu trochę odetchnąć, a nawet założyć rodzinę*. To *esperal* jest tu postrzegany przez nadawcę jako aktywny uczestnik, ktoś, a raczej coś, co decyduje o dyspozycji syna. Syn, wyrażony celownikowo mu jest jedynie biernym odbiorcą zdarzeń. Po drugie, rodzice tłumaczą syna: *stara się nad sobą panować; wpada w nieprzewidywalne amoki*, po czym rodzice, a właściwie ojciec w ich imieniu: *razem z moją małżonką, podejmuje próby szukania leku dla syna*. Cały list daje podstawy sądzić, że rodzice są współzależnieni i to tym współzależnieniem, jeśli zostałyby potwierdzone w dalszym wywiadzie, zapewne zająłby się lekarz. Tymczasem lekarz-psychiatra, odpowiadający na portalu, pomija ten problem. Koncentruje swoją uwagę na odpowiedzi zawartej w pytaniu głównym. Całość utrzymana jest na dużym poziomie ogólności.

*Esperal - czyli środek zawierający w swoim składzie substancję czynną pod nazwą disulfiram - był do niedawna powszechnie stosowany w terapii alkoholizmu. Jego skuteczność odwykowa w różnych kręgach medycznych oceniana jest na ok. 5 procent. (plasterek.pl, 2012c) Disulfiram nie jest substancją uwalniającą od chemicznego uzależnienia od alkoholu. Specjaliści spierają się nawet, czy nie utrwała uzależnienia i nie podnosi progu odporności na tę substancję. Związek ten zaburza metabolizm alkoholu w organizmie - oznacza to, że zatrzymuje trujące związki, takie jak aldehyd octowy i nie pozwala przetworzyć ich na mniej szkodliwy kwas octowy, łatwiej wydalany z organizmu. Zwiększa zatem łęk przed konsekwencjami spożywania alkoholu - ale nie zmniejsza łaknienia używki. Nie leczy więc, lecz tylko odstrasza od picia. Chory popada w dysonans: "boję się nieprzyjemnych reakcji organizmu i pragnę środka, który je wywołuje". Większość próbuje kosztować używki, ponosząc konsekwencje zatrucia organizmu. Jak wspomniałem, nieliczni przechodzą taką próbę pomyślnie.*

*[...] Zakażenie, które pojawiło się u syna, powinno być bezwzględnie zgłoszone lekarzowi, który będzie prowadził terapię. Swoim pacjentom, osobom uzależnionym od alkoholu, zalecam najpierw detoksykację, wzbogaconą w witaminy i krystaloidy, a potem terapię odwykową, popartą dużą dawką wiedzy o chorobie alkoholowej. (psychologia.net.pl, 2012c)*

*Odpowiadając na Pana pytania: faktycznie, jak podały media, jedyne producent esperalu w Polsce wycofał się z jego produkcji. Środek jest dostępny do wyczerpania zapasów. Być może dlatego, niektórzy chirurdzy oferują jeszcze usługi wszywania. Doradzam jednak unikanie takich zabiegów (psychologia.net.pl, 2012c)*

Odpowiedź pozbawiona jest zwrotu adresatywnego. Odpowiadający od razu przechodzi do meritum, czyli przytacza definicję esperalu. Cała odpowiedź utrzymana jest w neutralno-formalnym tonie, przypominając bardziej informacje w Wikipedii niż poradę terapeutyczną:

*Związek ten zaburza metabolizm alkoholu w organizmie. [...] Stosowanie środków zawierających disulfiram (Anticol, Antabus, Esperal) jest jedną z metod leczenia alkoholizmu, który można zaliczyć do terapii awersywnej. W wyniku podania leku (czasem jest on chirurgicznie umieszczany podskórnie w postaci stałe uwalniającej do organizmu), spożycie alkoholu powoduje bardzo nieprzyjemną reakcję organizmu. Obawa przed tą reakcją może powstrzymać pacjenta od konsumpcji napojów alkoholowych. W Polsce leczenie wymaga zgody pacjenta i odbywa się pod kontrolą lekarza. Część terapeutów uzależnień jest przeciwna stosowaniu disulfiramu z powodu małej skuteczności oraz potencjalnie niebezpiecznych skutków ubocznych i w wielu krajach został on wycofany z lecznictwa (psychologia.net.pl, 2012c).*

Gdyby zestawić obok siebie poradę lekarza z tekstem z Wikipedii, pod względem stylu podobieństwo stylu jest uderzające: zupełnie nieosobowy, formalny język, naukowe nazwy, przytaczanie badań. Elementy bardziej subiektywne, a więc czasowniki w pierwszej osobie liczby pojedynczej pojawiają się w

dwóch funkcjach: albo wtedy, gdy lekarz odwołuje się do doświadczenia własnego: *z praktyki lekarskiej znam* oraz gdy formułuje poradę ogólną: *przestrzegam; swoim pacjentom zalecam*, pośrednio informując nadawcę, iż jego nie postrzega jako swojego pacjenta. W ostatnim akapicie zwraca się bezpośrednio do nadawcy: *odpowiadając na Pana pytanie*, zachowując przy tym dystans. Odpowiedź lekarza pomija więc w ogóle warstwę emocjonalną, a przecież tą częścią psycholog powinien się zajmować.

Z podobnym problemem pisze 27-letni Tomasz a przynajmniej tak się przedstawia autor listu, pytając psychologa, czy wszczęcie esperalu to dobry pomysł, by przestać pić? Tym razem styl odpowiedzi jest dużo mniej formalny. Po pierwsze, psycholog podpisuje się skrótem swojego imienia: „Ela”, co automatycznie zmniejsza dystans. Po drugie, stosuje zwrot adresatywny: *szanowny panie*, co z kolei personalizuje ich relację. Nie jest to już ogólnikowa odpowiedź, ale skierowana do Tomka. Odpowiadająca najpierw tłumaczy działanie leku, zaczynając jednak od przekierowania problemu z esperalu na umiejętność życia bez alkoholu:

*wszczęcie Esperalu nie rozwiązuje problemu braku umiejętności potrzebnych do trzeźwego życia. Działa tylko i wyłącznie na zasadzie strachu – „jeśli się napijesz, to umrzesz”. Wszczęta dawka Esperalu wchłania się w określonych czasie kilku miesięcy do roku. Gdy cały Esperal się wchłonie, zagrożenie znika. Większość osób po upływie czasu działania esperalu, wraca z powrotem do picia* (psychologia.net.pl, 2012 d).

Doradzająca psycholog, podobnie jak omawiani już w innych przypadkach, sugeruje poszukanie specjalistycznej pomocy:

*Zachęcam Pana do odszukania w Krakowie poradni uzależnień (jest na pewno) i odbicia przynajmniej jednej konsultacji, pozwalającej na przyjrzenie się rozmiarom tego problemu w Pana życiu i znalezieniu właściwych form pomocy* (psychologia.net.pl, 2012d).

Kończy formułą: *serdecznie pozdrawiam*. Psycholog pozornie odpowiedziała na pytanie zawarte w głównym poście. Jednak poprzez użycie mniej formalnego języka i bezpośrednie odniesienie do nadawcy – przekierowała pytanie o informację na poziom psychologiczny. Ta sama psycholog, nieliczna wśród analizowanych postów, decyduje się na formułę listownej rozmowy. Nie odpowiada konkretnym rozwiązaniem, ale zachęca, by nadawca rozwinął pewne wątki, zasygnalizowane w pierwszym liście.

Oto przykład listu, zatytułowanego *„Ciągle ciągnąca za sobą życiowe ofiary, podpierająca kulawych, wylizująca cudze rany, sama uginam kark i proszę o pomoc”* (psychologia.net.pl, 2012e).

Już sam tytuł, będący cytatem z listu, ukazuje piszącą jako osobę, która definiuje siebie jako osobę potrzebną innym: słabszym, życiowym ofiarom, kulawym, zranionym. Po czym list zaczyna się w następujący sposób: *„Witam. Znalazłam testy i wyszło mi, że nie mam prawa funkcjonować poza zakładem zamkniętym, bo jestem zagrożeniem dla innych lub dla siebie”*. Autorka nie precyzuje, jakie testy ma na myśli, czy jest to diagnoza fachowa czy może zwykły gazetowy teścik. Nie wiadomo też, co chce przekazać przez stwierdzenie, że nie ma prawa funkcjonować poza zakładem zamkniętym. Czy w jakiś sposób zagraża ona innym czy inni jej? Poprzez stwierdzenie: *wyszło mi, że nie mam prawa*, wskazuje na czynnik zewnętrzny, kontrolujący jej życie. Po czym opowiada bardzo trudne doświadczenia: śmierć ojca, wiadomość o dwuletnim romansie męża i wypadek syna, z którego cudem wyszedł. Przytacza list, który sama napisała po wypadku syna do swojej przyjaciółki, który rozpoczyna się słowami: *za co mnie to wszystko spotyka?*. Sytuuje w ten sposób siebie w roli pacjenta, osoby zupełnie biernej, która nie umie postawić granic innym i to inni, a nie ona, sprawują nad jej życiem kontrolę. Po opisie upadku syna z dachu szóstego piętra, pojawia się zdanie: *Nie mam komu wypłakać się, nie mogę płakać, muszę być silna*. Wskazuje własną samotność ale też wewnętrzny brak przyzwolenia na słabość i łyżę. Po czym, przy użyciu pierwszej osoby liczby mnogiej wskazuje, że w pełni identyfikuje się z tym, co fizycznie dotyczy jej syna: *Czeka nas operacja uda, czekamy na wyjęcie drenu ze zdrowiejącego płuca*. Wszak to syn, a nie ona będzie operowany. Kolejny opis emocji, postrzeganych jako słabość: *Byłam ryczeć. Puściły nerwy. Wreszcie łyżę. Trzymaj kciuki. Nie myśl, że jestem bezduszna, ale potrzebowałam*

wyartykułować swój ból. I poprzez drugą osobę liczby pojedynczej: *nie myśl, że jestem bezduszną*, pokazanie tego, jak sama siebie krytycznie ocenia. Opisuje następnie infekcję, na jaką zapadł syn w Chorwacji. Pojawia się zdanie, w którym postrzega samą siebie jako agensa: *Lekarz pierwszego kontaktu potwierdził moją metodę leczenia*. To pisząca, mimo że jak można wywnioskować z treści listu, nie jest lekarzem, proponuje metodę leczenia. Kolejny fragment potwierdzający poczucie sprawczości w domenie choroby syna:

*Po paru dniach miałam dość patrzenia jak się męczy i znowu zawiozłam go do lekarza. Nadal miałam czekać. Lekarz ponownie nie znalazł niczego w płucach i sercu. Twierdził, że to jakiś wirus przeziębieniowy. W ubiegłą środę wydawało się, że jest lepiej, w czwartek też, a w piątek wieczorem wróciło. Wróciłam do lekarza, wymusiłam badanie krwi. Zrobiliśmy w poniedziałek, odebraliśmy we wtorek. Ja się na tym słabo znam, ale jak zobaczyłam OB 95 i inne przekroczenia normy, natychmiast zażądałam skierowania do szpitala.*

Pełna agensowość pojawiająca się w czasownikach: *zawiozłam, wymusiłam, zażądałam*. To ja, czyli nadawca, tu decyduje, a nie lekarze. Dalszy opis potwierdza tę tezę: autorka w odniesieniu do leczenia syna czuje, że panuje nad sytuacją i ją kontroluje. Natomiast kiedy przechodzi na samą siebie, natychmiast uaktywniają się konstrukcje patientsowe. Najpierw orzekanie o własnej słabości: *Ja już nie mam siły. Zwyczajnie wysiadłam*. Następnie opis innej relacji z synem: *stan na dzisiaj: syn zdrowieje, ale nie odpuszcza mi psychicznie. Czołga mnie codziennie*. (psychologia.net.pl, 2012e)

Syn wchodzi tu w rolę nie tylko agensa, ale kata: znęca się nad nią psychicznie. Tylko nadmienione. Autorka nie rozwija tego wątku. Ostatni akapit pokazuje pomieszanie ról: raz autorka postrzega samą siebie jako agensa, raz – jako paciensa:

*Gdyby nie konieczność wożenia syna na rehabilitację, pewnie rzuciłabym wszystko i zaszyłabym się w lesie. W nocy nie śpię, w dzień wyleguję się. Cokolwiek robię, zawsze rzucę w połowie. Boję się dźwięku karetki, w nocy wstaję i słucham, jak syn oddycha. Do tego objadam się i próbuję zwrócić, ale mi nie wychodzi. [...] Już potrafię manipulować emocjami męża. Po ataku nienawiści na męża, przekierowuję ją na siebie. [...] I na co mi przyszło? Ciągle ciągnącą za sobą życiowe ofiary, podpierająca kulawych, wylizujące cudze rany, sama uginam kart i proszę o pomoc.* (psychologia.net.pl, 2012e)

Autorka listu pokazuje, że to rehabilitacja syna zmusza ją do pewnej aktywności życiowej. Poza tym, agensowość widać w relacji do męża, poprzez poczucie, że nim i jego emocjami może manipulować. W tej relacji ocenia samą siebie jako silną i zorganizowaną kobietę. Po czym kończy zdaniem typowo patientsowym: *na co mi przyszło?*. W odpowiedzi psycholożka najpierw udziela piszącej emocjonalnej wsparcia: *jestem bardzo poruszona Pani listem – dużo ma Pani za sobą przeżyć... dużo siły i energii życiowej było potrzebne, aby przez to wszystko przejść. Zastanawiam się, co pani daje siłę teraz? Wyobrażam sobie, że nie było łatwo napisac ten list, prosić o pomoc*. Nazywa emocje piszącej, chwali jej siłę. Po czym, prosi o rozwinięcie listu: *Proszę mi powiedzieć coś więcej o tej pomocy. Co by się zmieniło w Pani życiu, gdyby ta pomoc okazała się skuteczna? Co wtedy Pani robiłaby inaczej? Jakby się wtedy Pani czuła? Jak zmieniłyby się Pani myśli?*. Dostrzega też metaforę lasu i sugeruje, by pisząca w nią weszła: *pisze Pani, że gdyby nie rehabilitacja, zaszyłaby się pani w lesie. Rozumiem, że to takie pragnienie-marzenie. Ale przez chwilę wyobraźmy sobie, że byłoby to możliwe – co by to dało? Takie „Zaszycie się w lesie?”* Krótka odpowiedź, jednak nie zamykająca problemu – jak to było w przypadkach innych psychologów – ale otwierająca przestrzeń do dalszej rozmowy. Pacjentka odpisuje i następuje wymiana kilku listów, kończąca się – jak zwykle na tym portalu – sugestią spotkania z terapeutą, co pacjentka przyjmuje.

Internet stał się dla wielu ludzi nieodłącznym elementem ich świata: platformą do komunikowania się z innymi, budowania przyjaźni, szukania odpowiedzi na swoje pytania. Tak jak inne dziedziny życia, psychologia również wkroczyła na ten teren. Poradnictwo on-line zaczyna być bardzo popularne, ma swoje wady i zalety, choć do konkurowania z tradycyjną formą terapii jest mu – w moim przekonaniu –

daleko. Tak rozwija się świat i tego procesu nie da się już zatrzymać. Istotne jest, by specjaliści, którzy pracują, pomagają i prowadzą terapię przy pomocy sieci, mieli świadomość tego, jak zmiana narzędzia kontaktu może zniekształcić znaczenie, nadać im inny wymiar. Muszą być także bardzo świadomi tego, jak Internet zmienia kontekst całego zdarzenia komunikacyjnego. Wówczas Internet może w z czasem stać się cenną alternatywą dla tradycyjnych spotkań.

### **Bibliografia:**

- Antas, J. i Majewska, M. (2006). W poszukiwaniu jednostki mowy. Metodologiczne refleksje w obliczu nowego rozumienia języka. W: W. Chłopicki (red.), *Kognitywizm i komunikatywizm – dwa bieguny współczesnego językoznawstwa*, seria Język a komunikacja 9, Kraków: Tertium.
- Knapp, M. L i Hall, J. A. (2000) *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*. Wrocław: Astrum.
- Langacker, R. (2009). *Gramatyka kognitywna. Wprowadzenie*. Kraków: Universitas.
- Lakoff, G., Johnson, J. (2011). *Metafory w naszym życiu*. Warszawa: Aletheia
- Ricoeur, P. (2003) Mowa i pismo. W: G. Godlewski (red.), *Antropologia słowa. Zagadnienia i wybór tekstów*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- psychologia.net.pl (2012a). <http://www.psychologia.net.pl/porady.php?level=56> [z dn. 18.08.2012]
- psychologia.net.pl (2012b). <http://www.psychologia.net.pl/porady.php?level=48> [z dn. 10.07.2012]
- psychologia.net.pl (2012c). <http://www.psychologia.net.pl/porady.php?level=64> [z dn. 16.08.2012]
- psychologia.net.pl (2012d). <http://www.psychologia.net.pl/porady.php?level=5> [z dn. 12.08.2012]
- psychologia.net.pl (2012e). <http://www.psychologia.net.pl/porady.php?level=33> [z dn. 16.08.2012]
- plasterek.pl (2012a). <http://www.plasterek.pl/?act=groups&id=492&tpage=1&page=3&l=pl> [z dn. 10.07.2012]
- plasterek.pl (2012b). <http://www.plasterek.pl/?act=groups&id=492&tpage=1&page=2&l=pl> [z dn. 10.07.2012]
- plasterek.pl (2012c). <http://www.plasterek.pl/?act=groups&id=241&tpage=1&page=2&l=pl> [z dn. 13.08.2012]

Krzysztof Hanusz

## Wpływ gier komputerowych na tendencje do pomagania innym

W ostatnim dziesięcioleciu coraz więcej uwagi poświęca się grom komputerowym i grom video. Zainteresowanie badaczy wynika z masowego charakteru zjawiska jak również jego intensywności. Coroczne badania ankietowe, realizowane przez Entertainment Software Association (ESA) na reprezentatywnej próbie 1000 domostw wskazują, że średni wiek gracz to 37 lat (ESA, 2011). Wbrew powszechnym przekonaniom osoby poniżej 18 roku życia stanowią najmniejszą grupę graczy (18%). Największą grupę stanowią osoby w wieku 18-49 (53%), a osoby w wieku 50+ to druga co do wielkości grupa (29%) (ESA, 2011). Ze względu na masowość zjawiska, jakim jest granie w gry komputerowe, istotnym wydaje się badanie i analizowanie wpływu jaki ta aktywność może wywierać na ludzi.

### Efekt ekspozycji na gry wideo

Wielu badaczy wskazuje na możliwe negatywne konsekwencje grania w gry komputerowe, między innymi wzrost zachowań agresywnych (np. Anderson, Murphy 2003), desensytyzację na sygnały cierpienia (Bushman, Anderson, 2009), utrwalanie się stereotypowych sądów, postaw i przekonań (Dill, Brown, Collins, 2008), wzrost chęci do podejmowania ryzyka (Fischer, Kubitzki, Guter, Frey, 2007).

Szczególnym zainteresowaniem badaczy cieszy się tematyka agresji w grach komputerowych. W wielu badaniach wykazano, że już 15-minutowa sesja gry w brutalną grę (np. Mortal Kombat) zwiększa agresję u osób badanych (np. Barlett, Harris, Bruey, 2008; Barlett, Branch, Rodehefer, Harris, 2009). Efekt ten w literaturze przedmiotu nazywany jest efektem ekspozycji gry video (*video game exposure effect*).

Badacze zidentyfikowali także wiele czynników osobowościowych i sytuacyjnych (w tym przypadku parametrów gry), które mogą nasilać lub osłabiać omawiany efekt. Na przykład w grupie moderatorów dotyczących parametrów gry, Barlett i współpracownicy (2008) wskazują, że stopień agresji ujawnianej po grze jest funkcją ilości krwi widzianej na ekranie. Czynnikiem nasilającym agresję jest także możliwość spersonalizowania awatara czyli nadania indywidualnych cech komputerowej manifestacji gracza (Fisher, Kastemuller, Geyitemeyer, 2009). Z kolei Barlett i Rodehefer (2009) wykazali, że stopień realizmu (czyli zakres w jakim obrazy widziane w grze mogą być zobaczone w realnym świecie) zwiększają prawdopodobieństwo agresywnego zachowania.

Drugą grupę moderatorów stanowią czynniki osobowościowe. Na przykład Peng, Liu i Mou (2008) wykazali, że osoby agresywne grają inaczej niż osoby mniej agresywne. Osoby badane, zakwalifikowane według wyniku uzyskanego w Kwestionariuszu Agresji (Buss, Perry, 1992) jako agresywne, w trakcie gry wykonują więcej akcji o zabarwieniu agresywnym (np. częściej korzystają z broni palnej, częściej uderzają i zabijają komputerowe postaci) niż osoby z niskim wynikiem w kwestionariuszu.

### Uogólniony model uczenia się

Teoretyczne uzasadnienie omawianych wyników badań opiera się na Uogólnionym Modelu Agresji (*General Aggression Model-GAM*), zaproponowanym przez Craiga Andersona i Nicolasa Camagey (2004). Model ten zakłada, że gry komputerowe mogą oddziaływać na osobę za pośrednictwem trzech dróg: drogi pobudzeniowej, afektywnej i poznawczej. W przypadku tej pierwszej agresja jest wynikiem wzrostu pobudzenia, jakie wywołuje treść gry. Związek poziomu pobudzenia i agresji został wykazany w wielu

badaniach (np. Anderson, Anderson, Deuser, 1996; Anderson i inni 2000). Druga droga odnosi się do stanów emocjonalnych, jakie mogą być indukowane przez grę. W przypadku Uogólnionego Modelu Agresji autorzy podkreślają rolę wrogości (*hostile feelings*), która zwiększa prawdopodobieństwo wystąpienia agresywnego zachowania. Ostatnią drogą oddziaływania jest droga poznawcza. Styczność z grami wysyconym brutalnymi treściami aktywizuje i tym samym zwiększa dostępność schematów i skryptów poznawczych związanych z agresywnym zachowaniem, co z kolei może prowadzić do agresywnych atrybucji czy interpretacji. GAM ujmuje także „osobę w sytuacji” – to znaczy zakłada, że efekt końcowy jakim jest zachowanie agresywne jest wynikiem interakcji czynników osobowych (np. osobowościowych predyspozycji do zachowań agresywnych) i sytuacyjnych (np. ekspozycji na brutalne medium).

Jednocześnie wielu badaczy (m.in. Greitemeyer, Osswald, 2009, 2010; Fischer, Kubitzki, Guter, Frey, 2007) sugerowało, iż GAM ze względu na stopień swojej ogólności z powodzeniem może być stosowany do wyjaśniania innych niż agresja zachowań. Tobias Greitemeyer oraz Silvia Osswald (2009) zaproponowali, aby traktować GAM jako Uogólniony Model Uczenia (*General Learning Model - GLM*), dzięki czemu będzie możliwe wyjaśnianie i przewidywanie zachowań pomocowych. W serii pomysłowych eksperymentów wykazali, że gry które zawierają elementy związane z pomaganiem innym zwiększają chęć pomocy i rzeczywistą częstotliwość pomagania (Greitemeyer, Osswald, 2010). Do celów badania wykorzystali oni popularną w latach 90-tych grę zręcznościowo-logiczną o nazwie „Lemingi”. Zadaniem gracza była pomoc i ochrona człekokształtnych postaci w dotarciu do wyznaczonego punktu na mapie. Osoby grające w „Lemingi” w porównaniu do grupy kontrolnej jaką były osoby grające w „Tetrisa” (abstrakcyjna gra logiczna), częściej pomagały obcej osobie zarówno jeśli chodzi o błahe czynności (pomoc w zbieraniu upuszczonych przedmiotów) jak i o bardziej poważne akty (udzielenie pomocy napastowanej osobie).

Efekt prospołecznego wpływu gier został ukazany na dwóch z trzech postulowanych przez GAM drogach oddziaływania – poznawczej i emocjonalnej. Przykładem oddziaływania gier pomocowych na poziomie poznawczym może być badanie, w którym osoby grające w grę pomocową lub neutralną proszono o określenie, jak zakończą się przedstawione im scenariusze wydarzeń (np. *„Ulicą jedzie rowerzysta. Skręca w boczną uliczkę na zielonym świetle. Drogę zajeżdża mu samochód. Gdyby rowerzysta nie zahamował mogłoby dojść do poważnego wypadku. Samochód staje i opuszcza szybę”*). Osoby grające w prospołeczną grę podawały mniej agresywnych zakończeń scenariusza niż osoby grające w grę neutralną (Greitemeyer, Osswald, 2009). Z kolei na poziomie emocjonalnym badania Greitemeyer, Osswald i Bauer (2010) pokazują, że prospołeczne gry komputerowe (w porównaniu do gier neutralnych) mogą zwiększać poczucie empatii i redukować poczucie *„schadenfreude”* (nie przetłumaczalne słowo z języka niemieckiego opisujące przyjemność czerpaną z cudzego niepowodzenia).

### **Propozycja badania**

Słabością wszystkich wyżej wymienionych badań jest wykorzystywanie w każdym w nich różnych gier, kontrolowanych w różny sposób (np. myszką lub klawiaturą), stawiających inne cele, charakteryzujących się innym tempem gry, jakością dźwięku, grafiki itd. Kolejnym pomijanym czynnikiem, w omawianych badaniach, jest efektywność gracza czyli stopień w jakim realizuje on cele stawiane przez grę. To w jaki sposób przebiega gra może mieć fundamentalne znaczenie dla aktywizacji określonych schematów poznawczych, stanów emocjonalnych osoby badanej i ogólnych odczuć powiązanych z tą formą aktywności. Jednocześnie z uwagi na wyniki wcześniejszych badań i strukturę modelu GLM wiadomym jest, iż wpływ na zachowanie mają także czynniki osobowe (Anderson, Carnagey, 2004). Postuluje się zatem kontrolę nad tymi wymiarami osobowości, które mogą być powiązane ze

specyficznym zachowaniem. W tym celu w badaniach nad agresją zwykle wykorzystywany jest Kwestionariusz Agresji autorstwa Bussa i Perrego (1992). W badaniach nad zachowaniami pomocowymi dotychczas nie kontrolowano czynników osobowych takich jak empatia, altruizm czy tendencja do pomagania innym.

W niniejszym badaniu przygotowano gry w taki sposób, aby manipulować jedynie treścią gry (celem gry i wyglądem), a nie jej mechaniką. Postawiono następujące hipotezy i pytania badawcze:

H1: Gra, która zawiera w sobie treści odnoszące się do pomagania, będzie zwiększała chęć pomocy innym.

H2: Gra, która zawiera w sobie treści brutalne, odnoszące się do zabijania, będzie zmniejszała chęć pomocy innym

RQ: Czy subiektywne poczucie sprawstwa wpływa na chęć pomagania innym?

## **Metoda badawcza**

### Osoby badane

Przebadano 89 osób, 52 kobiet i 36 mężczyzn, jedna osoba nie podała płci. Średnia wieku z próby wyniosła 20,18 (SD=1,49). Uczestnicy to studenci Uniwersytetu Jagiellońskiego, różnych kierunków z pominięciem psychologii. Badani byli rekrutowani drogą mailową, a za udział w badaniu otrzymywali punkty kredytowe.

### Materiały

W badaniu wykorzystano zmodyfikowaną wersję gry „Pingus” autorstwa Ingo Ruhnke. Celem gracza w zależności od warunku było: (1) pomoc pingwinom w dotarciu do wyjścia z mapy, (2) doprowadzenie pingwinów do miejsca gdzie zostaną zabite, (3) doprowadzenie piłek futbolowych do bramki. Kontrolę nad grą gracz sprawował za pomocą myszki. Gracz miał do przejścia 8 poziomów – były to zagadki logiczne lub zadania zręcznościowe wymagające koordynacji ruchowej. Wszystkie misje w obrębie wariantów wymagały tych samych umiejętności od graczy, taka sama była ich kolejność, a różniły się jedynie celem gry. W warunku nr 3 modele pingwinów zostały zastąpione modelami piłek. W każdym z warunków gracze mogli zagrać na 8 poziomach trudności. W warunkach z niskim poczuciem sprawstwa tylko 4 z 8 poziomów mogło zakończyć się zwycięstwem gracza, pozostałe zostały skonstruowane w taki sposób, aby ich ukończenie nie było możliwe.

W badaniu wykorzystano następujące kwestionariusze i skale:

- a) Skala uczuć pozytywnych i negatywnych (*Positive and Negative Affect Schedule*; Watson, Clark i Tellgen, 1998) – skrócona 20-itemowa wersja skali służąca pomiarowi negatywnych i pozytywnych stanów emocjonalnych. Wykorzystano wersję w adaptacji Brzozowskiego (2010). Wyróżnić można w niej dwa czynniki: skalę emocji pozytywnych i negatywnych.
- b) Skala Uogólnionej Własnej Skuteczności (*General Self-Efficacy*; Jerusalem i Schwarzer, 1981) – jednowymiarowa skala, składająca się z 10 itemów, mierząca siłę ogólnego przekonania jednostki o skuteczności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i przeszkodami. W badaniu wykorzystano poprawioną polską adaptację skali (Schwarzer, Jerusalem i Juczyński, 2007).
- c) Skala wiary w grę o sumie zerowej - skala składająca się z 12 itemów opisujących przekonanie o tym, że świat to gra o sumie zerowej (Różycka i Wojciszke, 2010).

W celu sprawdzenia skuteczności manipulacji treścią gry posłużono się 4 itemami dotyczącymi zakresu, w jakim dana gra posiadała agresywne/pomocowe treści oraz ile akcji podjętych w grze można było określić jako agresywne/pomocowe. W przypadku określenia nasycenia agresywnymi treściami

gracze korzystali z 7 punktowej skali, z kolei w przypadku akcji byli proszeni o oszacowanie, ile procent akcji wykonanych przez nich w grze było agresywnych/pomocowych.

Manipulacja poczuciem kontroli była mierzona z wykorzystaniem 4 itemów tworzących indeks (np. „Miałem pełną kontrolę nad rozgrywką”, „Czułem, że wynik gry zależał od moich umiejętności”). Osoby badane ustosunkowywały się do każdego z itemów za pomocą 7- punktowej skali. Pytano także jak dana gra była: ekscytująca, nudna, frustrująca, trudna i jak bardzo się podobała. Osoby badane korzystały z 7- punktowej skali.

W badaniu w celu pomiaru chęci pomocy innym wykorzystano zestaw 6 scenariuszy. Przykładowe sytuacje brzmiały np.: „Jeden z kolegów z Twojej grupy zajęciowej podchodzi do Ciebie i mówi, iż musi zadzwonić, a właśnie padła mu bateria w telefonie. Czy pozwolisz mu zadzwonić z Twojego telefonu?” lub „Stoisz w swoim mieście na przystanku autobusowym. Obok Ciebie stoi para młodych osób, które z mapą w rękę rozglądają się niepewnie i wyraźnie czegoś szukają. Czy podejdziesz do nich i wskażesz im drogę?”. Osoba badana była proszona o określenie na 9 punktowej skali, gdzie 1 oznaczało „Na pewno tak się nie zachowam”, a 9 „Na pewno tak się zachowam”, prawdopodobieństwa udzielenia pomocy w konkretnym przypadku.

Osoby badane odpowiadały także na pytania związane z ilością czasu, jaki poświęcają na gry komputerowe – pytano o średni czas w zwykłym tygodniu.

#### Procedura badawcza

Osoby badane po przyjeździe do laboratorium były proszone o wypełnienie kwestionariusza nawyków korzystania z gier komputerowych oraz Skali uczuć pozytywnych i negatywnych (*Positive and Negative Affect Schedule* - PANAS). Następnie eksperymentator przydzielał osobę badaną do jednego z 6 warunków (1. Agresywna treść gry i wysokie sprawstwo; 2. Agresywna treść gry i niskie sprawstwo; 3. Neutralna treść gry i wysokie sprawstwo; 4. Neutralna treść gry i niskie sprawstwo; 5. Pomocowa treść gry i wysokie sprawstwo; 6. Pomocowa treść gry i niskie sprawstwo) i włączał instrukcję wideo, informującą jaki jest cel gry oraz w jaki sposób można sprawować kontrolę nad grą. W instrukcji znajdowała się także zdanie, mówiące iż wszystkie zagadki i misje są możliwe do przejścia, a gracz może próbować przejść każdą z misji do 3 razy. Po wysłuchaniu instrukcji eksperymentator włączał grę. Gra mogła zakończyć się na dwa różne sposoby: (1) przejście wszystkich misji (tylko w warunkach w których wszystkie misje dawały się przejść) lub (2) koniec czasu czyli 20 minut gry.

Po zakończeniu gry osoby badane wypełniały ponownie skalę PANAS oraz krótki kwestionariusz sprawdzający skuteczność manipulacji. W dalszej kolejności ustosunkowywały się do 6 scenariuszy. Na zakończenie uczestnicy badania byli proszeni o wypełnienie pozostałych kwestionariuszy.

#### **Analiza wyników**

Osoby badane średnio w tygodniu przeznaczały 5,74 godziny na gry komputerowe. Istotne okazały się różnice między płciami. Mężczyźni (10,78) grali istotnie więcej niż kobiety (2,29),  $t(86) = 5,13$ ,  $p < 0,05$ .

Zanim przystąpiono do weryfikacji hipotez sprawdzono, czy gry w poszczególnych warunkach były tak samo oceniane przez osoby badane. Oceny gier w kategoriach: podobać się, nudy i frustracji nie różniły się istotnie statystycznie. Natomiast odnotowano, iż osoby z grupy z niską kontrolą (tylko 4 z 8 misji było możliwych do przejścia) oceniali grę jako trudniejszą ( $t(87) = 2,94$ ,  $p < 0,05$ ) i bardziej frustrującą ( $t(87) = 3,69$ ,  $p < 0,05$ ). W dalszych analizach uwzględniano obie te oceny jako kowarianty.



Następnie sprawdzono skuteczność manipulacji. Tabela nr 1 prezentuje średnie dla poszczególnych grup, w nawiasach podano odchylenia standardowe, w ostatniej kolumnie przedstawiono wyniki analizy wariancji.

	Zabijanie	Neutralna	Pomaganie	F
Brutalne treści	5 (2,01)	1,23 (0,77)	1,23 (0,5)	85,97 *
Pomocowe treści	2,41 (2,14)	2,4 (1,73)	3,6 (1,86)	3,83 *
Brutale akcje	53,03 (34,99)	4,07 (11,6)	3,37 (5,12)	53,49 *
Pomocowe akcje	14,66 (19,67)	20,83 (27,68)	48,17 (34,35)	12,08 *

Tabela 1. Ocena treści gry w każdym z warunków (\* N= 89, df = 2, p < 0,05)

Testy kontrastów wskazują, iż osoby z grupy w której celem było zabijanie pingwinów oceniały grę jako bardziej brutalną w porównaniu do osób z grupy neutralnej zarówno jeśli chodzi o stopień wysycenie agresji w grze –  $t(86) = 11,38, p < 0,05$  – jak i liczbę agresywnych akcji wykonanych w grze  $t(86) = 8,83, p < 0,05$ . Symetrycznie osoby z grupy pomocowej w porównaniu do grupy neutralnej oceniały swoją grę jako bardziej wysyconą treściami pomocowymi,  $t(86) = 2,41, p < 0,05$  oraz twierdziły, że wykonały więcej akcji związanych z pomaganiem –  $t(86) = 3,78, p < 0,05$ . Można zatem przyjąć, iż manipulacja treścią odniosła skutek i jest istotna statystycznie.

Następnie sprawdzono istotność manipulacji poczuciem kontroli. W tym celu stworzono i zsumowano 3 itemy subiektywnego poczucia kontroli. Jedna pozycja ze względu na niską korelację z pozostałymi itemami została wykluczona. Im wyższy wynik w tym indeksie tym wyższe subiektywne poczucie kontroli. Grupa z niską kontrolą (tylko połowa poziomów dawała się przejść) uzyskała średnią 12,52 (SD=3,75), natomiast grupa z wysoką kontrolą (wszystkie poziomy dawały się przejść) uzyskała średnią 13,86 (SD=3,91). Mając na uwadze fakt, iż doświadczenia z gry w dużej mierze są zależne od przeszłego doświadczenia i umiejętności gracza, uwzględniono w modelu doświadczenie osób badanych mierzone liczbą godzin jaką średnio w tygodniu poświęcają na gry komputerowe. Przy kontroli doświadczenia, manipulacja poczuciem kontroli okazała się jest na granicy istotności  $F(1,87) = 3,39, p = 0.06$ .

Sprawdzono także czy gry komputerowe wpłynęły na stan emocjonalny osób badanych. W tym celu obliczono ANOVA dla powtórzonych pomiarów z wyników skali PANAS przed i po grze. Wyniki wskazują, że przy kontroli poziomu frustracji i trudności z gry nie odnotowano różnic w obrębie pozytywnego afektu. Zaobserwowano natomiast przyrost negatywnego afektu w grupie z niskim poczuciem kontroli –  $F(1,81) = 4,75, p < 0,05$ , przy kontroli poziomu frustracji i trudności gry.

Analizę kluczowych wyników rozpoczęto od weryfikacji hipotez nr 1 i 2 mówiących o wpływie treści gry na tendencję do pomagania innym. W tym celu sprawdzono najpierw korelację pomiędzy odpowiedziami na poszczególne pomocowe scenariusze wykorzystane w badaniu. Ze względu na niskie korelacje pomiędzy scenariuszami zsumowano wyniki tylko z 3 najbardziej skorelowanych scenariuszy (zmienną nazwano „indeksem pomagania”). W następnej kolejności obliczono ANOVA dla indeksu pomagania uwzględniając jako czynnik grupę eksperymentalną (treść agresywna, treść pomocowa, treść neutralna). Wyniki okazały się nieistotne przy kontroli odczuć związanych z grą (frustracja, trudność) oraz Skali wiary w grę o sumie zerowej.

Następnie podjęto próbę dopowiedzi na stawiane pytanie badawcze o wpływie sprawstwa na chęć pomagania innym. Obliczono ANOVA dla indeksu pomagania, jednocześnie kontrolując ocenę trudności gry i poziomu frustracji oraz Skalę wiary w grę o sumie zerowej. Wykazano istotny wpływ poczucia kontroli  $F(1,88) = 4,54, p < 0.05$ . Osoby z grupy z wysokim poczuciem kontroli uzyskały istotnie niższe

wyniki w indeksie pomagania ( $M=18,95$ ,  $SD=6,06$ ) niż osoby z niskim poczuciem kontroli ( $M=21,7$ ,  $SD=5,97$ ). Nieistotne okazały się efekty interakcji treści z poczuciem kontroli. Nie odnotowano także różnic międzypłciowych.

## **Dyskusja wyników**

Uzyskane wyniki nie potwierdzają stawianych hipotez. Istnieje kilka możliwych przyczyn braku efektu. Po pierwsze należy zauważyć, iż manipulacja treścią jest stosunkowo słaba. Współczesne gry korzystają z nowoczesnej grafiki 3D, są bardzo realistyczne i wysoko immersyjne. Użyta w badaniu gra jest stosunkowo prosta i niewyrafinowana w sensie technologicznym. Być większy realizm gry mógłby zwiększyć jej oddziaływanie, w poprzednich badaniach wykazano, że realizm jest istotnym moderatorem omawianej zależności (np. Barlett, Rodeheffer, 2009, Jeong, Biocca, Bohil, 2012)

Po drugie, tylko 3 z 6 wykorzystanych scenariuszy pozytywnie korelowało ze sobą wskazując tym samym na silne zróżnicowanie tendencji do pomagania innym w obrębie różnych sytuacji. Należy zauważyć, że dobrane scenariusze obejmowały szeroki zakres zachowań pomocowych, co może wyjaśniać brak lub słabą ich korelację. Z pewnością skrypty zachowań w tych sytuacjach (np. pożyczenie telefonu koledze ze studiów) są silnie uwarunkowane kulturowo i społecznie, przez co mogą być odporne na zmianę. W kontekście modelu GLM możliwe jest także, iż pomimo percepcji gry jako pomocowej (istotnie różnych wyników oceny treści gry), struktury poznawcze jakie aktywizowała gra nie były tożsame ze strukturami aktywizowanymi podczas podejmowania decyzji o pomaganiu – świadczyć o tym może duże zróżnicowanie w odpowiedziach na poszczególne scenariusze. To wyjaśnienie wspierają także wyniki badań Cialdiniego, Kallgren i Reno (1991), w których wykazano, że pomaganie jest funkcją siły aktywizacji skryptów związanych z konkretnym pomocowym zachowaniem.

Po trzecie oceny gier na wymiarach frustracji i trudności różniły się w grupach z wysoką i niską kontrolą. Potwierdzają to także dane mówiące o wzroście negatywnego afektu w tej grupie.

Niejasny jest status poczucia kontroli. Osoby z niskim poczuciem kontroli deklarowały większą chęć pomocy niż osoby z wysokim poczuciem kontroli. Co więcej efekt ten był niezależny od treści i celu gry. Dodatkowo należy zauważyć, że w warunkach niskiego sprawstwa zaobserwowano wzrost negatywnego afektu – zgodnie z modelem GLM gra zmieniła stan afektywny osób badanych (Anderson, Carnagey, 2004). W przyszłości należy zastanowić się, w jaki sposób drogi oddziaływania (pobudzenie, afekt, poznanie) wchodzi z sobą w interakcje. W tym konkretnym przypadku widać wyraźnie, iż pomimo negatywnego afektu osoby z grupy o niskim poczuciu kontroli wykazywały większą chęć pomocy niż osoby z wysokim poczuciem kontroli. Uzyskany wynik może wskazywać, iż osoby kompensują niskie poczucie kontroli poprzez aktywne udzielanie pomocy – taka interpretacja jest spójna z wcześniejszymi badaniami dotyczącymi związków negatywnego nastroju i pomagania (np. Manucia, Baumann, Cialdini, 1984).

Ze względu na niejasny obraz wyników zaleca się dalsze badanie wpływu gier na zachowanie. W szczególności zmianę sposobu lub dopracowanie pomiaru chęci pomocy innym oraz zwiększenie siły oddziaływania treści gry np. poprzez zwiększenie realizmu.

## **Bibliografia**

- Anderson, C.A., Carnagey, N.L. (2004). Violent evil and the general aggression model. W: A. Miller (red.), *The Social Psychology of Good and Evil* (s. 168-192). New York: Guilford Publications.
- Anderson, C. A., Anderson, K. B., Deuser, W. E. (1996). Examining an affective aggression framework: Weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affect, and attitudes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 22, s. 366-376.

- Anderson, C. A., Anderson, K. B., Dorr, N., DeNeve, K. M., Flanagan, M. (2000). Temperature and aggression. W: M. Zanna (red.), *Advances in experimental social psychology* (t. 32, s. 63-133). New York: Academic Press.
- Anderson, C. A., Murphy, C. R. (2003). Violent video games and aggressive behavior in young women. *Aggressive Behavior*, 29(5), s. 423-429.
- Anderson, C. A., Shibuya, A., Ihori, N., Swing, E. L., Bushman, B. J., Sakamoto, A., Rothstein, H. R., et al. (2010). Violent video game effects on aggression, empathy, and prosocial behavior in eastern and western countries: a meta-analytic review. *Psychological bulletin*, 136(2), s. 151-73.
- Barlett, C., Branch, O., Rodeheffer, C., Harris, R. (2009). How long do the short-term violent video game effects last? *Aggressive behavior*, 35(3), s. 225-36.
- Barlett, C. P., Harris, R. J., Bruey, C. (2008). The effect of the amount of blood in a violent video game on aggression, hostility, and arousal. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(3), s. 539-546.
- Barlett, C. P., Rodeheffer, C. (2009). Effects of realism on extended violent and nonviolent video game play on aggressive thoughts, feelings, and physiological arousal. *Aggressive behavior*, 35(3), s. 213-24.
- Brzozowski, P. (2001). *SUPIN - Skala uczuć pozytywnych i negatywnych*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Bushman, B. J., Anderson, C. A. (2009). Comfortably numb: desensitizing effects of violent media on helping others. *Psychological science*, 20(3), s. 273-7.
- Cialdini R. B., Kallgren C. A., Reno R. R. (1991). A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, s. 201-234.
- DeWall, C. N., Baumeister, R. F., Gailliot, M. T., Maner, J. K. (2008). Depletion makes the heart grow less helpful: Helping as a function of self-regulatory energy and genetic relatedness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, s. 1653-1662.
- Dill, K., Brown, B., Collins, M. (2008). Effects of exposure to sex-stereotyped video game characters on tolerance of sexual harassment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(5), s. 1402-1408.
- ESA (2011). Video Games in the 21<sup>st</sup> Century. Entertainment Software Association. Dostęp (na dzień - 15.01.2012) pod adresem: [http://www.theesa.com/facts/pdfs/VideoGames21stCentury\\_2010.pdf](http://www.theesa.com/facts/pdfs/VideoGames21stCentury_2010.pdf).
- Fischer, P., Kastenmüller, A., & Greitemeyer, T. (2010). Media violence and the self: The impact of personalized gaming characters in aggressive video games on aggressive behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 46(1), s. 192-195.
- Fischer, P., Kubitzki, J., Guter, S., Frey, D. (2007). Virtual driving and risk taking: do racing games increase risk-taking cognitions, affect, and behaviors? *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 13(1), s. 22-31.
- Greitemeyer, T., Osswald, S. (2009). Prosocial video games reduce aggressive cognitions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 45(4), s. 896-900.
- Greitemeyer, T., Osswald, S. (2010). Effects of prosocial video games on prosocial behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 98(2), s. 211-21.
- Greitemeyer, T., Osswald, S., Brauer, M. (2010). Playing prosocial video games increases empathy and decreases schadenfreude. *Emotion*, 10(6), s. 796-802.
- Jeong, E. J., Biocca, F. A., Bohil, C. J. (2012). Sensory realism and mediated aggression in video games. *Computers in Human Behavior*, 28(5), s. 1840-1848.
- Manucia G. K., Baumann D. J., Cialdini R. B. (1984). Mood influences in helping: Direct effects or side effects? *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, s. 357-364.
- Markey, P. M., Scherer, K. (2009). An examination of psychoticism and motion capture controls as moderators of the effects of violent video games. *Computers in Human Behavior*, 25(2), s. 407-411.
- Peng, W., Liu, M., Mou, Y. (2008). Do aggressive people play violent computer games in a more aggressive way? Individual difference and idiosyncratic game-playing experience. *Cyberpsychology & behavior*, 11(2), s. 157-61.
- Różycka, J., Wojciszke, B. (2010). Skala Wiary w Grę o Sumie Zerowej. *Studia Psychologiczne*, 48(4), s. 33-44.
- Schwarzer, R., Jerusalem, M., Jurczyński, Z. (2001). *Skala Uogólnionej Własnej Skuteczności-GSES*. Warszawa: Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
- Schwarzer, R., Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale. W: J. Weinman, S. Wright, M. Johnston (red.), *Measures in health psychology: A user's portfolio. Casual and control beliefs* (s. 35-37). Windsor: NFER-NELSON.
- Watson, D., Clark, L. A., Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, s. 1063-1070.

Konrad Kulikowski, Katarzyna Potasz

## **Po co nam Facebook? Próba analizy zachowań użytkowników w obrębie portalu**

### **Wstęp**

Portal Facebook (Fb) to portal społecznościowy zrzeszający ludzi tworzących wirtualną społeczność. Jak można przeczytać na stronie głównej portalu, Facebook „pomaga kontaktować się z innymi osobami, udostępniać im różne informacje i treści” (Facebook, 2012). Jest on swego rodzaju fenomenem, gdyż według serwisu Socialbakers (2012) zajmującego się statystykami stron internetowych, Facebook ma w Polsce już ponad 8 mln użytkowników, spośród których osoby w wieku 18-34 lat stanowią najliczniejszą grupę - aż 61% wszystkich posiadaczy konta. W związku z tak dynamicznym rozwojem tego portalu powstało także wiele interesujących badań wiążących się z jego użytkowaniem. Z ciekawszych doniesień warto wspomnieć między innymi badania Ridout, Campbell i Ellis (2011). Zwracają one uwagę na to, iż wielu młodych użytkowników prezentuje się poprzez portal jako osoby niestroniące od alkoholu, czy wręcz nagminnie nadużywające go, co w ich mniemaniu jest społecznie pożądane i dodaje im splendoru. Kolejne ciekawe badania przeprowadzone przez Junco (2012) dotyczą związku pomiędzy osiągnięciami akademickimi a korzystaniem z Fb. Wyniki opublikowano w artykule pod wiele mówiącym tytułem: *“Too much face and not enough books: The relationship between multiple indices of Facebook use and academic performance”*, („Za dużo twarzy za mało książek: związek pomiędzy wskaźnikami używania Facebooka a osiągnięciami akademickimi”). Wskazują one, że używanie Facebooka w celu poszukiwania i wymieniania danych sprzyja uzyskiwaniu lepszych efektów edukacyjnych, podczas gdy wykorzystywanie go w celach towarzyskich (*socializing*) związane jest ze słabszymi osiągnięciami akademickimi.

W związku z tak niezwykłą populacją tej strony internetowej zarówno wśród badaczy, jak i użytkowników, postanowiono przeprowadzić badania opisane w niniejszym artykule. Podstawowym pytaniem, jakie zadali sobie autorzy, dotyczyło tego, czy istnieją jakieś specyficzne motywy skłaniające studentów do korzystania z portalu. Ponadto starano się dociec, jaką postawę prezentują studenci wobec portalu oraz jak przedstawiają się relacje interpersonalne, w które wchodzi oni za pośrednictwem portalu. Kolejne pytanie dotyczyło kształtowania się poczucia bezpieczeństwa wśród użytkowników w odniesieniu do umieszczania na stronie prywatnych danych osobowych.

### **Grupa badawcza i narzędzia badawcze**

Badaną grupę stanowili studenci Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ posiadający aktywne konto na portalu Facebook, 47 kobiet i 21 mężczyzn. Badane osoby średnio spędzały na portalu 52 minuty (SD=76 minut) dziennie, umieszczali średnio 47 zdjęć (SD=123), posiadali średnio 235 znajomych (SD=151) oraz logowali się średnio 5 razy (SD=7) w ciągu 24 godzin.

Badanie przeprowadzone zostało w czytelni biblioteki WZiKS. Polegało na wypełnieniu przez badanych kompleksowej autorskiej ankiety zawierającej 50 pytań odnoszących się do wybranych aspektów korzystania z Fb, takich jak: motywacja, relacje interpersonalne pomiędzy użytkownikami portalu, poczucie bezpieczeństwa w odniesieniu do zamieszczanych na portalu prywatnych danych, postawa wobec portalu i intensywność jego użytkowania. Szczegółowe omówienie podskala znajduje się w odpowiednich podrozdziałach niniejszego tekstu.

## **Motywacja do używania portalu**

Podstawowe pytanie, na które starano się znaleźć odpowiedź podczas opisanych badań dotyczyło celu, w jakim studenci używają portalu Facebook. Innymi słowy, postawiono pytanie - co motywuje studentów do korzystania z portalu? „*Motywacja przybiera różne formy, ale wszystkie one obejmują procesy umysłowe, które nas pobudzają, pozwalają na dokonanie wyboru i ukierunkowują nasze zachowanie*” (Zimbardo, Johnson i McCann, 2010, s. 60). Ponieważ sama motywacja wydaje się być pojęciem dosyć obszernym i nie do końca jednoznacznie zdefiniowanym, skupiono się na badaniu motywów. Motywy są rozumiane za Obuchowskim (1983) jako czynniki powodujące działanie i ukierunkowujące je. W przypadku użytkownika Facebooka motywy mogą przyjmować bardzo różną postać, ponieważ portal ten spełnia wiele funkcji. Może być wykorzystywany między innymi w celu rozmów ze znajomymi, oglądania zdjęć innych użytkowników, wysyłania wiadomości tekstowych, czy też grania w specjalnie zaprojektowane na potrzeby tej strony gry i quizy.

W przeprowadzonych badaniach podjęto próbę odpowiedzi na pytanie: po co studentom Facebook? Które z możliwych zastosowań portalu najczęściej skłaniają użytkowników do podejmowania działań w jego obrębie? W badaniu wykorzystano zestaw 17 pytań odnoszących się do różnych możliwych sposobów korzystania z Facebooka. Każde z pytań rozpoczynało się zwrotem „używam Facebooka, by...”, po którym wymieniane były różnorodne czynności odnoszące się do możliwych zastosowań portalu. Badani odpowiadali na pytania oceniając na pięciostopniowej skali Likerta (od 0 - zupełnie nie zgadzam się, do 4 - całkowicie się zgadzam), jak bardzo wymieniony w pytaniu sposób użytkownika portalu związany jest z ich aktywnością w obrębie Fb.

Badani najczęściej deklarowali, że używają Fb by oglądać zdjęcia znajomych (średnia  $M=3,8$  punktów), następnie, by rozmawiać ze znajomymi ( $M=3,2$ ), w celu wymiany informacji związanych ze studiami ( $M=3,1$ ) oraz, aby być w kontakcie ze „starymi” znajomymi ( $M=3$ ). Najrzadziej wybierano stwierdzenia, iż Fb używany jest w celu nawiązywania nowych znajomości ( $M=0,8$ ), mówienia innym o tym, co aktualnie się czuje ( $M=0,8$ ) oraz by pracować ( $M=0,8$ ).

W celu głębszej analizy danych zastosowano analizę czynnikową (metoda wyodrębniania składowych głównych z rotacją Varimax). Jest to rodzaj analizy statystycznej pomocny w poszukiwaniu struktur w zbiorze danych, poprzez wyodrębnienie zbioru czynników wspólnych (Zakrzewska, 1994).

Przeprowadzona analiza danych pozwoliła na wyodrębnienie 7 czynników (cyfry w nawiasach oznaczają ładunek czynnikowy - korelację danego pytania z wyodrębnionym czynnikiem): **Czynnik 1:** *Być na bieżąco informowanym o tym, co dzieje się w życiu moich znajomych* (0,728), *Prezentować swoje zdjęcia* (0,864), *Komentować bieżące wydarzenia* (0,888), *Mówić innym o tym, co czuję* (0,780); **Czynnik 2:** *Pracować* (0,806), *Zachęcać ludzi, by odwiedzili moją stronę internetową, blog* (0,780); **Czynnik 3:** *Dowiedzieć się czegoś o osobie, która mi się podoba* (0,869), *Dowiedzieć się czegoś o osobie, którą niedawno poznałem* (0,821), *Wiedzieć więcej o prywatnym życiu innych osób* (0,608); **Czynnik 4:** *Wymieniać informacje dotyczące studiów* (0,891), *Być na bieżąco w sprawach związanych z samorozwojem* (0,667); **Czynnik 5:** *Nawiązać nowe znajomości* (0,891); **Czynnik 6:** *Być w kontakcie ze „starymi” znajomymi* (0,931); **Czynnik 7:** *Organizować imprezy i wydarzenia w realnym świecie* (0,831).

Wyciągnięto zatem wniosek, iż w badanej grupie można mówić o 7 głównych sposobach używania Facebooka, które reprezentować mogą realizację 7 różnych motywów skłaniających do aktywności w obrębie portalu. Należy zwrócić uwagę na stosunkowo małą, jak na stosowanie analizy czynnikowej, liczbę badanych osób (68). Jednak pomimo tych ograniczeń wydaje się, iż zastosowanie analizy czynnikowej pozwoliło w pewien sposób usystematyzować zebrane dane.

Analizując pytania włączone w zakres poszczególnych czynników, można dostrzec kilka zależności. Zauważono, iż Czynniki 1 i 2 można by określić, jako chęć autoprezentacji, jednakże wchodzące w jego skład pytanie „Być na bieżąco” wydaje się zaburzać taką strukturę. Być może lepszym określeniem dla opisu tego czynnika jest *pragnienie bycia w centrum internetowej sieci społecznej*. Czynniki 3 i 4 interpretować można natomiast jako wykorzystanie Fb jako *narzędzia do pewnych działań wykraczających poza obręb portalu*. Czynniki 5 i 6 odpowiadają może wykorzystaniu Fb w celu *śledzenia życia innych*. Właściwy opis Czynnika 7 to najprawdopodobniej wykorzystanie Fb w celach *rozwoju osobistego*. Czynniki 8 i 9 to potrzeba *nawiązywania nowych znajomości*, Czynniki 10 i 11 to *chęć bycia w kontakcie ze starymi znajomymi*, natomiast Czynniki 12 i 13 oznaczają wykorzystywanie Fb do *organizowania imprez w realnym świecie*. Dzięki takiej analizie udało się nakreślić obraz 7 głównych motywów, które wydają się skłaniać użytkowników do korzystania z portalu Fb. Motywy te powinny jednakże zostać poddane dalszym badaniom. Dla porównania, w podobnych, lecz zakrojonych na szerszą skalę badaniach, Joinson (2008) wyróżnił 7 nieco innych czynników związanych ze sposobami używania portalu. Mianowicie były to: *social connection* – tworzenie i utrzymywanie sieci społecznej, *shared identities* – dzielenie się tożsamością, *photographs* – użytkowanie skoncentrowane na zdjęciach, *content* – skupienie się na zawartości stron, tak jak gry, aplikacje itp., *social investigation* – obserwowanie, śledzenie i wyszukiwanie znajomych, *social network surfing* – przeglądanie profili innych użytkowników, *status updates* – zmiany statusu i śledzenie statusów innych.

W odpowiedzi na pytanie: „Po co nam Facebook?” można stwierdzić, że w badanej grupie prawdopodobnie istnieje 7 zasadniczych motywów podejmowania aktywności w obrębie portalu. Warto jednakże pamiętać, że aby poznać prawdziwe znaczenie motywu należałoby interpretować go w kontekście szczegółowej wiedzy o danym człowieku (Obuchowski, 1995). Znaczenie motywów w zasadzie działa paradoksalnie, gdyż zamiast oczekiwanych wyjaśnień nasuwa kolejne, obok pytania: „po co?”, pytanie: „dlaczego w ten sposób?”. Na tak postawione pytanie próbowali odpowiedzieć Moore i McElroy (2012), którzy na podstawie przeprowadzonych badań stwierdzili, że sposób używania portalu wiąże się z cechami osobowości w klasycznym ujęciu Wielkiej Piątki. Zauważyli między innymi, iż osoby charakteryzujące się wyższą ekstrawersją mają więcej znajomych, lecz poświęcają im mniej czasu niż osoby charakteryzujące się neurotyzmem. Osoby o wyższej ugodowości zamieszczają więcej postów (wpisów) na swój temat niż osoby o mniejszej ugodowości. Sumiennosc sprzyja z kolei mniejszej ilości postów zarówno o sobie, jak i o innych. Wyższy poziom neurotyzmu wykazywał związek z ilością czasu spędzaną na używaniu portalu. Powyższe doniesienia sugerują, iż czynniki osobowościowe mogą mieć niebagatelny wpływ na sposób korzystania z portali społecznościowych. W dalszych badaniach warto by się zatem zastanowić, w jakim stopniu wyodrębnione motywy odnoszą się do struktury osobowości użytkownika.

Pojawia się tu również pytanie o możliwość dokonywania oceny struktury osobowości jedynie poprzez analizę wirtualnego profilu. Jeżeli dane zebrane przez Moore i McElroy (2012) znajdują potwierdzenie w dalszych badaniach, to prawdopodobne jest pojawienie się pokusy tworzenia pobieżnych diagnoz osobowości dokonywanych jedynie poprzez przegląd zawartości konta na portalu społecznościowym. Wiedza taka może okazać się interesująca szczególnie dla przemysłu marketingowego, który portale społecznościowe traktuje jako medium reklamowe, a tworzone reklamy stara się jak najlepiej dopasować do indywidualnych potrzeb i zainteresowań potencjalnego odbiorcy.

### **Postawa w stosunku do portalu**

Jak pisze Wojciszke: „*Postawą wobec dowolnego obiektu nazywamy względnie stałą skłonność do pozytywnego lub negatywnego ustosunkowywania się człowieka do tego obiektu*” (Wojciszke, 2000,

s.79). Niezwykła populamość Facebooka skłoniła autorów do postawienia hipotezy badawczej mówiącej o tym, iż użytkownicy portalu charakteryzują się wysoce pozytywną postawą w stosunku do niego. Globalna postawa wobec Fb rozumiana jest w niniejszej pracy jako suma pewnych przekonań dotyczących portalu. Badani mieli za zadanie za pomocą skali pięciostopniowej (od 0- zupełnie nie zgadam się, do 4- całkowicie się zgadzam) ustosunkować się do 5 pozytywnych i 5 negatywnych stwierdzeń wobec portalu.

Na podstawie analizy rzetelności skali składającej się z 10 stwierdzeń, przeprowadzonej w programie Statistica, finalnie do wskaźnika globalnej postawy włączono odpowiedzi dotyczące 7 stwierdzeń ( 3 „negatywne”- zawierających przeczenie i 4 „pozytywne”). Usunięte 3 stwierdzenia w znacznym stopniu wpływały na obniżenie rzetelności skali, a ich wyeliminowanie pozwoliło uzyskać alfa Cronbacha=0,71. Ostateczna lista twierdzeń, do których odnosili się badani brzmiała następująco: *używanie Fb marnuje czas; uważam, iż korzystanie z Fb jest męczące; sądzę, że używanie Fb jest satysfakcjonujące; uważam, że Fb ma więcej wad niż zalet; używanie Fb to dobry sposób na spędzenie wolnego czasu; używanie Fb korzystnie wpływa na moje relacje z innymi; używając Fb mogę dotrzeć do wielu ciekawych informacji.* W przypadku stwierdzeń negatywnych zastosowano odwrócenie skali, w związku z czym, można powiedzieć, że im większa liczba uzyskanych punktów, tym badany prezentuje postawę bardziej pozytywną.

Wynik z przedziału 0-4 pkt na skali postaw uzyskała 1 osoba, z przedziału 4-8 pkt 4 osoby, 8-12 pkt 11 osób, 12-16 pkt 23 osoby, 16-20 pkt 23 osoby, 20-24 pkt 6 osób. Zauważyć można, iż żaden z badanych nie uzyskał maksymalnie pozytywnej postawy, (28pkt). Pewna część badanych natomiast uzyskała wyniki niskie. Dokładne ustalenie, które wyniki możemy określać jako bardzo niskie, a które jako bardzo wysokie wymagałoby przeprowadzenia normalizacji i badań na większej próbie. Dość ciekawą obserwacją wydaje się występowanie kilku przypadków postawy negatywnej wśród aktywnych użytkowników portalu. Średni wskaźnik postawy w badanej grupie wyniósł 15 pkt. W badanej grupie mężczyźni uzyskują nieco wyższe wyniki na skali postaw (średni wskaźnik globalnej postawy = 15,5) niż kobiety (średni wskaźnik globalnej postawy = 14,5). Nie jest to jednak różnica istotna statystycznie (test t-studenta,  $t=0,49$ ,  $p=0,62$ ), zatem możemy stwierdzić, iż kobiety i mężczyźni nie różnią się w zakresie postaw w stosunku do portalu. Nie zaobserwowano także istotnych statystycznie różnic w zakresie wskaźnika globalnej postawy pomiędzy studentami poszczególnych lat (jednoczynnikowa Anova,  $p=0,22$ ). Zatem, możemy stwierdzić, iż studenci od 1 do 5 roku studiów nie wykazują istotnych różnic w zakresie postawy. Spośród wyodrębnionych czynników motywacyjnych postawa wobec portalu dodatnio koreluje jedynie z czynnikiem 1 i jest to korelacja o umiarkowanej sile ( $\rho$  Spearmana=0,52,  $p=0,0001$ ). Z postawą wobec portalu umiarkowanie i dodatnio korelują także wskaźniki intensywności użytkownika portalu, takie jak: liczba minut spędzanych na portalu w ciągu dnia ( $\rho$  Spearmana=0,37,  $p=0,00$ ), liczba facebookowych znajomych ( $\rho$  Spearmana=0,35,  $p=0,001$ ), liczba zdjęć umieszczonych na portalu ( $\rho$  Spearmana=0,31,  $p=0,01$ ).

W świetle zebranych danych nie da się jednoznacznie potwierdzić hipotezy mówiącej o pozytywnej postawie w stosunku do Fb występującej wśród jego użytkowników. Można stwierdzić, iż postawa jest raczej umiarkowanie pozytywna, przy czym występują również osoby, które wydaje się charakteryzować wysoce negatywna postawa. Natomiast postawa pozytywna wykazuje związek z większą intensywnością użytkownika portalu. Rok studiów i płeć nie wykazują związku z prezentowaną wobec portalu postawą.

### **Relacje interpersonalne pomiędzy użytkownikami portalu**

Czy posiadanie nawet znacznej liczby internetowych znajomych na portalu społecznościowym oznacza, iż tworzą oni naszą sieć społeczną? Pytanie to wydaje się być istotnym zagadnieniem w temacie

relacji interpersonalnych, jakie nawiązywane są w obrębie portali internetowych. Jak bowiem wynika z przeprowadzonych badań, ze sporą częścią „przyjaciół” w rzeczywistości w ogóle nie utrzymujemy kontaktów.

Średnia liczba facebookowych znajomych w badanej grupie wyniosła 235 osób, z czego średnio ze 140 osobami badani nie utrzymywali żadnego kontaktu przez miesiąc poprzedzający badanie, o 38 mogli powiedzieć, że tak naprawdę zupełnie ich nie znają, a średnio 4 osób nigdy nie widzieli w realnym świecie. Znajomych, o których badani twierdzili, że dobrze ich znają, było średnio 80, z kolei osób, o których badani mogli powiedzieć, że są ich przyjaciółmi było spośród facebookowych znajomych średnio 12. Średnia liczba osób, z którymi badani korespondowali używając Facebooka w przeciągu tygodnia poprzedzającego badanie to 14, co daje średnio kontakt z 2 osobami dziennie. Świadczyć to może o małej intensywności interakcji występujących pomiędzy użytkownikami portalu, zwłaszcza, gdy porównamy średnią liczbę rozmów prowadzonych poprzez portal ze średnią liczbą znajomych posiadanych w profilu.

Interesujące w tym kontekście może być stanowisko brytyjskiego antropologa R. Dunbara (1993, 2003). Przewiduje on, że maksymalna liczba osób, z którymi człowiek stworzyć może sieć społeczną, czyli wchodzić w bliskie relacje interpersonalne, wynosi około 150 osób. To przewidywanie oparte jest na obserwacji budowy ludzkiego mózgu, a w szczególności struktury zwanej neocortex. Badacz ten zakłada, że danych o większej liczbie znajomych nasz mózg po prostu nie jest w stanie adekwatnie przetwarzać. W jednym ze swoich badań przeprowadzonych na grupie białych Brytyjczyków, uzyskał on wyniki mówiące, iż przeciętna liczba osób, z którymi utrzymywali oni relacje społeczne wynosiła 125 (Hill, Dunbar, 2003). Warto odnieść te wyniki do średniej liczby znajomych zanotowanej wśród badanych użytkowników Facebooka ( $M=235$  osób), a także porównać go z liczbą znajomych, o których badani sądzili, że dobrze ich znają ( $M=80$ ). Zauważyć można wówczas, że liczba znajomych posiadanych w portalu Facebook nie odzwierciedla prawdziwej liczby kontaktów towarzyskich.

Interesujący wydaje się także fakt, że liczba znajomych wykazywała dodatnią korelację z liczbą osób, z którymi nie utrzymywano kontaktu przez ostatni miesiąc ( $R$  Spearmana= $0,81$   $p=0,0001$ ). Może to sugerować, iż wzrost liczby znajomych nie wiąże się ze wzrostem liczby kontaktów. Ta obserwacja nasuwa pytanie - po co ludziom wirtualni znajomi, z którymi i tak się nie kontaktują? Być może rolę odgrywa tu pragnienie autoprezentacji przed szerokim audytorium, którego tak naprawdę nie musimy, czy nawet nie chcemy, dokładnie znać. Pewną odpowiedź na tak postawione pytanie dają również badania przeprowadzone przez Waters i Ackerman (2011) sugerujące, że użytkownicy Facebooka częściej wykorzystują go do kontaktowania się z dalszymi znajomymi (*distance friend*) niż z bliskimi przyjaciółmi. Badani wskazują też na to, iż ujawnianie prywatnych informacji poprzez portal zwykle nie ma na celu nawiązywania bliskiej serdecznej relacji (*intimate*) z użytkownikami, a raczej realizację innych celów, takich jak: dzielenie się informacjami, gromadzenie informacji, rozrywka, a także bycie „na bieżąco” i nadążanie za pojawiającymi się trendami. Zatem można by zaryzykować stwierdzenie, że termin „znajomy” nabiera w kontekście portali społecznościowych nowego znaczenia.

### **Poczucie bezpieczeństwa**

Badanie poczucia bezpieczeństwa w odniesieniu do prywatnych danych zamieszczanych na portalu przeprowadzone zostało za pomocą zestawu 7 pytań. Przy pomocy pięciostopniowej skali (od 0 - zupełnie nie zgadam się do 4 - całkowicie się zgadzam) badani oceniali, na ile opisują ich prezentowane w kwestionariuszu zagadnienia.



W przypadku badania poczucia bezpieczeństwa nie udało się uzyskać zadowalającej rzetelności dla jednorodnej skali składającej się z 7 pytań, postanowiono zatem oddzielnie przeanalizować odpowiedzi udzielane przez badanych na poszczególne pytania. Wydaje się, iż tego typu analiza również może dostarczyć pewnych istotnych i interesujących informacji dotyczących poczucia bezpieczeństwa wśród badanych użytkowników portalu.

Analizę poczucia bezpieczeństwa warto rozpocząć od prezentacji badań Debatin, Lovejoy, Horn i Hughes (2009). Autorzy ci zauważają, iż zdaniem użytkowników korzyści, które daje uczestnictwo w internetowych sieciach społecznych, takich jak portal Facebook przewyższają ewentualne ryzyko związane z ujawnianiem wielu danych osobowych. Co więcej, profity uzyskiwane dzięki Facebookowi przewyższają obawy związane z zagrożeniem prywatności nawet wtedy, gdy użytkownik zarejestrował jakieś konkretne przejawy ingerencji w swoją prywatność. Interesujący wydaje się fakt, iż zagrożenia związane z prywatnością postrzegane są w kategoriach „trzeciej osoby”, co można tłumaczyć jako naiwne przekonanie o treści: „dla innych to może być niebezpieczne, ale nie dla mnie”. Takie rozumowanie wynikać może z iluzorycznego poczucia kontroli nad swoimi prywatnymi danymi umieszczanymi za pośrednictwem portalu. Wśród młodych dorosłych nie notuje się dostatecznej świadomości zagrożeń, jakie niesie za sobą umieszczanie dużych ilości poufnych danych w ogólnie dostępnych sieciach społecznych (Social Network), (Debatin, Lovejoy, Horn i Hughes, 2009). Nieco bardziej optymistycznie sytuacja wygląda w przypadku badanych studentów WZiKS. Wśród badanych nie ma zgody w kwestii tego, czy Facebook stanowi zagrożenie dla ich prywatności. Spośród 68 badanych osób, 53 odpowiada, iż do grona znajomych zaprasza tylko osoby, które dobrze zna, 49 osób nie zamieszcza wielu prywatnych danych na portalu, 50 spośród badanych nie udostępnia swojego profilu wszystkim użytkownikom. Ponadto, wydaje się, iż w badanej grupie można zaobserwować świadomość tego, że w pewnych warunkach używanie Facebooka może nieść za sobą zagrożenia. 48 osób uważa, iż poprzez portal Facebook z łatwością można dowiedzieć się czegoś o innej osobie nawet wbrew jej woli, a 43 badanych sądzi, że łatwo podać się za kogoś innego wykorzystując do tego Facebook. 28 osób sądzi, że ich dane umieszczone na portalu nie są bezpieczne. Uzasadnionym wydaje się zatem stwierdzenie, iż biorących udział w badaniu studentów cechuje brak pełnego zaufania do portalu i pewna doza ostrożności przy korzystaniu z niego.

## **Zakończenie**

Z przeprowadzonych badań wynika, iż wśród studentów WZiKS UJ może występować 7 głównych motywów skłaniających do korzystania z portalu Facebook. Badania pokazały także, iż nie wszyscy użytkownicy portalu charakteryzują się w stosunku do niego postawą pozytywną. Niektórzy z badanych, pomimo iż są aktywnymi użytkownikami, prezentują postawę, którą można by określić jako wysoce negatywną. Być może jest to grupa osób traktujących portal w sposób instrumentalny – jako narzędzie do osiągnięcia celów związanych z pracą czy reklamą, a nie tylko do kontaktów towarzyskich. Z kolei analizując stosunki interpersonalne pomiędzy użytkownikami, a więc częstość i liczbę kontaktów ankietowanych ze znajomymi posiadanymi na portalu, wyciągnięto wnioski, iż liczba znajomych (średnia liczba dla badanej grupy  $M=253$ ) nie odpowiada wprost liczbie osób, z którą faktycznie utrzymuje się kontakty ( $M=80$ ), czy też liczbie przyjaciół ( $M=12$ ). Zauważono także, iż wśród badanych występuje pewnego rodzaju brak zaufania do portalu, przejawiający się ostrożnością w umieszczaniu na nim zbyt wielu prywatnych danych.

Jak już kilkakrotnie akcentowano w niniejszym artykule, przeprowadzone badania nie są wolne od ograniczeń, a ich wyniki powinny być poddane dalszej krytycznej analizie. Warto jednak podkreślić, iż temat portali społecznościowych jest istotnym zagadnieniem, które warto jest dalszej eksploracji. Portale te rozwijają się niezwykle intensywnie i można przewidywać, że trend ten nie będzie malał w najbliższym czasie. Pomimo swoich ograniczeń przeprowadzone badania wydają się wnosić pewien wkład w lepsze zrozumienie mechanizmów rządzących wirtualnymi społecznościami.

## **Bibliografia**

- Debatin, B., Lovejoy, J.P., Horn, A.K., i Hughes, B. N. (2009). Facebook and online privacy: Attitudes, behaviors, and unintended consequences. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 15(1), 83–108.
- Dunbar, R.I.M. (1993) Coevolution of Neocortical Size, Group Size and Language in Humans. *Behavioural and Brain Sciences* 16(4) 681–735.
- Dunbar, R.I.M. (2003). The social brain: mind, language and society in evolutionary perspective. *Annual Review of Anthropology*. 32(1) 163-181.
- Facebook (2012). Źródło: <http://pl-pl.facebook.com/> data dostępu 13.03.2012
- Hill, R.A., Dunbar, R.I.M. (2003). Social network size in humans. *Human Nature* 14(1) 53-72.
- Joinson, A.N. (2008). 'Looking at', 'Looking up' or 'Keeping up with' people? Motives and uses of Facebook. *Proceedings of the 26th Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (Florence, Italy, April 05-10 2008), 1027-1036.
- More, K., McElroy, J.C. (2012). The influence of personality on Facebook usage, wall postings, and regret. *Computers in Human Behavior* 28(1), 267-274.
- Obuchowski, K. (1983). *Psychologia dążeń ludzkich*. Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- Obuchowski, K. (1995). *Przez galaktykę potrzeb*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- Socialbakers (2012). Źródło: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/> data dostępu: 25.03.2012
- Wojciszke, B. (2000). Postawy i ich zmiana w: J. Strelau (red.) *Psychologia Podręcznik akademicki* (t. 3, s. 79-106). Gdańsk: Wydawnictwo GWP.
- Waters, S. Ackerman, J. (2011). Exploring Privacy Management on Facebook: Motivations and Perceived Consequences of Voluntary Disclosure. *Journal of Computer Mediated Communication* 17(1) 101–115
- Zakrzewska, M. (1994). *Analiza czynnikowa w budowaniu i sprawdzaniu modeli psychologicznych*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Zimbardo, P.G., Johnson, R.L., McCann, V. (2010). *Psychologia kluczowe koncepcje, motywacja i uczenie się*. Warszawa: Wydawnictwo PWN.

## **Wirtualna zmiana postaw: wpływ wirtualnego upubliczniania postaw na portalu społecznościowym Facebook**

Wyobraź sobie, że logujesz się na swoje konto na portalu społecznościowym Facebook. Widnieje tam zaproszenie od znajomego z czasów licealnych do grupy fanów piłki nożnej. Choć nie interesuje Cię zbyt ta forma spędzania czasu, decydujesz się przyłączyć do grupy, ponieważ nie chcesz urazić znajomego a działanie to nie wiąże się to z żadnym poświęceniem z Twojej strony. Dołączenie do grupy fanów piłki nożnej wyświetla się na Twoim profilu i jest widoczne dla wszystkich wirtualnych znajomych. Wyłączasz komputer i zajmujesz się czymś innym. Czy takie błahe wydarzenie mogłoby zmienić Twoją postawę do piłki nożnej? Czy portale społecznościowe mogą mieć tak znaczący wpływ na postawy swoich użytkowników?

### **Wprowadzenie**

Tematyka postaw to jeden z najczęściej i najchętniej badanych obszarów w psychologii społecznej. Przyjmuje się konkretną postawę praktycznie w stosunku do każdego obszaru rzeczywistości: wobec innych ludzi, zdarzeń, otaczających przedmiotów itd. Zdaniem Böhner i Wänke (2004, s.25), „...postawy są najprawdopodobniej najbardziej charakterystycznym i niezastąpionym pojęciem we współczesnej psychologii społecznej”. Wśród psychologów społecznych nie ma jednoznacznej zgody, co do dokładnej definicji postawy. Postawa, według Elliota Aronsona i współautorów jest „trwałą oceną pozytywną lub negatywną ludzi, obiektów i pojęć” (Aronson, Wilson i Akert, 1994, s.313). Nieco bardziej szczegółowa definicja postawy jest proponowana przez Nowaka (1973, s.23):

*Postawą pewnego człowieka wobec pewnego przedmiotu jest ogół względnie trwałych dyspozycji do oceniania tego przedmiotu i emocjonalnego na nie reagowania oraz ewentualnie towarzyszących tym emocjonalno - oceniającym dyspozycjom względnie trwałych przekonań o naturze i własnościach tego przedmiotu i względnie trwałych dyspozycji do zachowania się wobec tego przedmiotu.*

Ze względu na behawioralno-poznawczo-emocjonalny aspekt powyższej definicji, przyjęto ją jako obowiązującą w badaniach.

Kluczowe w powyższej definicji postawy według Nowaka (1973) jest stwierdzenie „względnie trwałych dyspozycji”. Opis ten pozwala założyć, iż postawy zmieniają się z czasem. Otoczenie może wpływać na osobę w pośredni sposób (np. przez media). W literaturze uwzględnia się głównie badania dotyczące wpływu telewizji, radia i prasy jako najpopularniejszych mediów przekazu na zmiany postaw. Wojciszke (2002, s.234) jako najskuteczniejsze medium uznaje przekaz telewizyjny. Jednakże wpływ Internetu na zmianę postaw nie był uwzględniany w publikacji Wojciszke z tego względu, iż Internet dopiero stawał się popularnym narzędziem. Mimo bogatej literatury dotyczącej postaw i ich zmiany, istnieje niedobór informacji dotyczących zmiany postaw w za pośrednictwem Internetu. Stanowiło to inspirację do podjęcia badań w tym obszarze, podczas których koncentrowano na zmianie postaw pod wpływem Internetu, a ściślej mówiąc pod wpływem użytkowania portali społecznościowych.

Uważanym za najpopularniejszy portal społecznościowy jest Facebook, który ma prawie 800 milionów użytkowników („Facebook Users in the World”, 2011). Facebook używany jest w celach zarówno prywatnych jak i marketingowych. Istnieje możliwość „polubienia” (poprzez kliknięcie ikonki „lubię to”) dowolnego elementu na portalu. Gdy internauta skorzysta z tej opcji, na jego profilu pojawia się informacja o jego preferencjach. Przyjęto zastosowanie funkcji polubienia jako publiczną manifestację

postawy użytkownika. Pojawienie się informacji o „polubieniu” konkretnego obiektu na profilu użytkownika portalu stało się podstawą do stworzenia pojęcia *wirtualne upublicznianie postawy*. Sformułowanie to dotyczy zaprezentowania postawy wobec konkretnego obiektu społeczności w Internecie i zostało stworzone przez autorki badania. Każda informacja, którą osoba umieszcza na swoim profilu Facebook jest dostępna dla wielu użytkowników. Postawa ta nie musi być uwewnętrzniona przez osobę badaną.

Ostatnio często poruszonym tematem (Valkenburg, Peter i Schouten, 2006) jest wpływ portali społecznościowych na kontakty międzyludzkie oraz na psychikę internautów. Profesor Larry D. Rosen („Social Networking's Good and Bad Impacts on Kids”, 2011) przedstawia negatywne skutki użytkowania portali społecznościowych, takie jak większa narcystyczność, obniżenie ocen szkolnych, agresja, zachowania antyspołeczne, wyższa skłonność do depresji czy lęk. Wyniki innych badań (Chou i Edge, 2012) wykazały, iż osoby dłużej używające Facebooka uważały innych za bardziej szczęśliwych i życie za mniej sprawiedliwe. Profesor Rosen (2011) przedstawia także drugą stronę medalu: pozytywne skutki portali społecznościowych. Do nich należy większa „wirtualna” empatia, możliwość ćwiczenia w sposób bezpieczny umiejętności społecznych, czy ciekawszy sposób przekazywania wiedzy uczniom. Jednakże brakuje jednoznacznych, naukowych podstaw do formułowania ogólnych prawidłości dotyczących zakresu, mechanizmów i efektów wpływu użytkowania portali społecznościowych.

Wychodząc z powyższych założeń, za cel zasadniczy badań przyjęto zweryfikowanie wpływu aktywności na portalach społecznościowych na zmianę postaw ich użytkowników, poprzez wirtualne upublicznianie informacji na swój temat. Główne pytanie badawcze brzmiało: czy u badanych zmieni się postawa wobec piłki nożnej pod wpływem prośby o „polubienie” strony „Fani Piłki Nożnej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej” (na portalu społecznościowym Facebook)? Piłka nożna została wybrana jako obiekt postawy do badania ze względu na założenie o rozkładzie normalnym opinii w populacji oraz na względną częstość pojawiania się sportu w mediach.

Spodziewano się, że może istnieć zależność kierunkowa między wirtualnym upublicznianiem postawy a zmianą postawy wobec piłki nożnej, mianowicie, iż postawa wobec piłki nożnej stanie się bardziej pozytywna w grupie eksperymentalnej niż w grupie kontrolnej. Wiąże się to z faktem, że osoby badane w grupie eksperymentalnej proszono o korzystanie z własnego profilu na Facebooku. Stąd polubienie grupy fanów piłki nożnej wiązało się z elementem upubliczniania postawy na profilu danej osoby. Przypuszczenia opierano na następujących mechanizmach psychologicznych: reguła konsekwencji (Cialdini, 2002), heurystyka dostępności (Wojciszke, 2002) i dysonans poznawczy (Wojciszke, 2002) Mechanizmy te omawiane są szczegółowo w części dyskusyjnej artykułu. Jednakże ze względu na dużą liczbę psychologicznych mechanizmów, które mogły zadziałać w sytuacji badawczej, zdecydowano się na przyjęcie hipotezy bezkierunkowej.

### **Problem badawczy**

Hipoteza główna brzmiała: U uczestników, którzy wirtualnie upubliczniają na własnym profilu zasugerowaną przez eksperymentatorów pozytywną postawę do piłki nożnej wystąpi zmiana postawy w stosunku do badanego obiektu.

Zmienną niezależną w badaniu było upublicznienie „polubienia” strony „Fani piłki nożnej”. Inaczej mówiąc, było to pojawienie się informacji (widocznej dla znajomych) na profilu osoby badanej, iż polubiła ona stronę „Fani piłki nożnej”. Polubienie następowało, gdy osoba badana naciskała przycisk „Lubię to” w formie niebiesko – białego kciuka, znajdujący się na stronie „Fani piłki nożnej”.

Natomiast zmienną zależną była zmiana postawy wobec piłki nożnej (przejawiająca się w odpowiedzi na pytanie w ankiecie dotyczące poziomu lubienia tego sportu).

### **Opis metody eksperymentalnej**

Badanie zostało przeprowadzone na 100-osobowej grupie studentów kierunków humanistycznych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Badani zostali podzieleni na dwie grupy: grupę eksperymentalną, która liczyła 51 osób (w tym jedna osoba która zrezygnowała z dalszego udziału w eksperymencie) oraz grupę kontrolną, w której znalazło się 49 osób. Założono, że początkowa postawa do piłki nożnej jest zbliżona w grupie eksperymentalnej i grupie kontrolnej.

#### Procedura badania:

Badanie składało się z dwóch części: wyrażenia zasugerowanej przez badaczy postawy wobec piłki nożnej na portalu Facebook oraz wypełnienia ankiety dotyczącej autentycznej opinii o tym sporcie.

Badanych poproszono, w zależności od grupy, o zalogowanie się na osobisty bądź fikcyjny profil na Facebooku. Osoby w grupie eksperymentalnej korzystały z własnych profili, a grupa kontrolna korzystała ze stworzonego na potrzeby badania fikcyjnego konta. Instrukcja w obu grupach była niemal identyczna: na koncie własnym lub fikcyjnym, proszono o odnalezienie strony „Fani Piłki Nożnej Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej” i kliknięcie „Lubię to” w odniesieniu do tej grupy. Następnie poproszono o upewnienie się, czy informacja o polubieniu grupy pojawiła się na profilu (inaczej mówiąc: czy nastąpiło wirtualne upublicznienie postawy). Jak można zauważyć, główna różnica między grupami polegała na odmiennym poleceniu po kliknięciu „Lubię to”. W grupie eksperymentalnej podkreślono, że informacje o polubieniu strony zostaną upublicznione na prywatnym profilu osoby badanej, natomiast w grupie kontrolnej położono nacisk w instrukcji na fakt, że informacje będą widoczne na profilu fikcyjnym. Założono, że grupa kontrolna nie miała bezpośredniego odniesienia do „Ja” w tym badaniu. Następnie w drugiej części badani wypełniali dwie ankiety, dotyczące preferencji związanych z piłką nożną. Najważniejsze pytanie dotyczyło tego jak bardzo podoba się badanemu piłka nożna, jako sport. Odpowiedzi badani udzielali na siedmiostopniowej skali. Pierwsza część ankiety miała za zadanie wykryć różnice między grupą eksperymentalną i kontrolną po pierwszej części badania, czyli sprawdzić na ile eksperyment zmienił postawę badanych w stosunku do piłki nożnej. Była to najistotniejsza i zasadnicza część badania. Druga ankieta zawierała pytania dotyczące użytkowania portalu Facebook, opinii o piłce nożnej, oraz danych demograficznych osób badanych.

### **Wyniki: statystyki opisowe**

Oprócz danych potrzebnych do testowania hipotezy głównej, zdobyto dodatkowe informacje dotyczące częstości korzystania z portalu Facebook przez badanych (Tabela 1).

KORZYSTANIE Z PORTALU	Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Codziennie	80	80.0	80.0	80.0
Kilka razy w tygodniu	12	12.0	12.0	92.0
Raz w tygodniu	2	2.0	2.0	94.0
Raz na miesiąc albo rzadziej	2	2.0	2.0	96.0
Nie posiadam konta	4	4.0	4.0	100.0
Suma	100	100.0	100.0	

Tabela 1. Częstość korzystania z portalu Facebook przez badanych

### **Wirtualna zmiana postaw: wpływ wirtualnego upubliczniania postaw na portalach społecznościowych**

Z dziewięćdziesięciu dziewięciu badanych, 4% nie posiada konta na Facebooku, natomiast zdecydowana większość (80%) korzysta z niego codziennie. Świadczy to o wielkiej populamości tego portalu wśród młodych osób w Polsce.

W grupie kontrolnej średni poziom lubienia piłki nożnej (na skali od 1 do 7) wynosił  $M = 4,97$ , a w grupie eksperymentalnej  $M = 4,26$ . Średnia dla obu grup wynosiła  $M = 4,61$ . Oznacza to, iż grupa kontrolna odznaczała się przeciętnym poziomem lubienia piłki nożnej o 17% wyższym niż grupa eksperymentalna. Wyniki przedstawione zostały w Tabeli 2.

Grupa	M	N	SD
Kontrolna	4.9796	49	1.57440
Eksperymentalna	4.2600	50	1.67588
$\Sigma$	4.6162	99	1.65805

Tabela 2. Średni poziom lubienia piłki nożnej w grupie kontrolnej i eksperymentalnej

Dodatkowo do analizy wyników eksperymentu użyto analizy różnic pomiędzy średnimi za pomocą testu t-Studenta w poziomie lubienia piłki nożnej w grupie kontrolnej i eksperymentalnej oraz zbadano siłę związku pomiędzy zmiennymi z wykorzystaniem stosunku korelacyjnego eta-kwadrat. Wynik uzyskany przy użyciu testu t-Studenta (dwustronnego) dla grup niezależnych ( $t=2,200$ ,  $df=97$ ,  $p=0,03$ ) wskazuje na uzyskanie istotnych rezultatów pozwalających na przyjęcie hipotezy badawczej i wyciągnięcia z badania wniosków na temat zaobserwowanych prawidłowości. Wystąpiła istotna różnica, a wskaźnik  $\eta=0,218$ .

Nastąpiło wyraźne przesunięcie postawy wobec piłki nożnej w kierunku negatywnym pod wpływem wirtualnego upubliczniania wymuszonej przez badaczy postawy. Rozkład grupy eksperymentalnej jest zbliżony do rozkładu normalnego, gdzie większość osób określiło swój poziom lubienia piłki nożnej na około 4 lub 5 punktów (co świadczy o neutralnej bądź lekko pozytywnej postawie wobec danego tematu). Natomiast w grupie kontrolnej ma wyraźnie prawoskośny rozkład. Świadczy to o bardziej przychylniej opinii grupy kontrolnej o danym obiekcie.

### **Dyskusja wyników**

Badania potwierdziły założoną wcześniej hipotezę główną brzmiąca następująco: „U uczestników, którzy wirtualnie upublicznia przynależność do strony „Fani piłki nożnej” wystąpi zmiana postawy, w porównaniu do grupy kontrolnej”. Upublicznienie postaw na profilu społecznościowym Facebook może istotnie wpływać na postawy jego użytkowników. Co ciekawe kierunek tego zjawiska jest odwrotny do kierunku, którego można się było spodziewać. Efekt czystej ekspozycji (Zajonc, 1985; Doliński, 2003) pozwala zakładać, iż częste interakcje z tym samym obiektem powodują bardziej pozytywny stosunek do niego. Wystąpienie bardziej pozytywnej postawy wobec piłki nożnej w grupie eksperymentalnej sugerowałaby także reguła konsekwencji mówiąca, że człowiek ma tendencje do trzymania się raz podjętej decyzji czy przyjętej już postawy (Cialdini, 2002). Konsekwencję ludzi w podejmowanych decyzjach wskazuje również Cialdini opisując techniki wpływu społecznego. Wydaje się więc, że zgodnie z tą regułą osoby badane powinny wykazać bardziej pozytywną postawę wobec badanego obiektu postawy. Osoby te umieściły na swoim prywatnym profilu informacje o „polubieniu” piłki nożnej, więc zgodnie z mechanizmami opisywanymi przez Cialdiniego ich postawa powinna być konsekwentnie zgodna z podjętymi działaniami, czyli bardziej pozytywna niż w grupie kontrolnej (bądź taka sama w grupie kontrolnej i eksperymentalnej). Z regułą konsekwencji można łączyć tutaj także heurystykę dostępności.

Informacja o dołączeniu do grupy fanów piłki nożnej była łatwo dostępna. Badany zaznaczył „Lubię to” w odniesieniu do grupy fanów piłki nożnej, więc informacja ta jest dostępna w pamięci osoby badanej. Osoba biorąca udział w eksperymencie mogłaby na podstawie tej informacji stwierdzić, że skoro polubiła piłkę nożną na swoim profilu to pewnie w rzeczywistości też ją lubi. Jeśli tak rzeczywiście wyglądałaby sytuacja to wyniki byłyby odwrotne niż uzyskane rezultaty.

Można było się spodziewać, iż w grupie eksperymentalnej nastąpi efekt dysonansu poznawczego, przedstawionego przez Leona Festingera (Festinger, Riecken i Schachter, 1956, za: Wojciszke, 2002). Osoby badane, które poprzednio miały neutralną bądź negatywną postawę wobec piłki nożnej, poprzez wirtualne upublicznienie pozytywnej postawy, czułyby pewną dozę dysonansu. Ich uwewnętrzniona postawa wobec piłki nożnej byłaby inna od tej, którą publicznie przedstawiali. Możliwe byłoby, iż ten nieprzyjemny stan doprowadziłby (nawet krótkotrwale) do poprawy opinii o piłce nożnej, aby zniwelować niezgodność postawy z zachowaniem (w świecie wirtualnym, na portalu społecznościowym Facebook). Wydaje się więc, że kierunek w uzyskanych wynikach powinien być taki, iż w grupie eksperymentalnej postawa badanych wobec piłki nożnej powinna być bardziej pozytywna niż w grupie kontrolnej.

Wyniki eksperymentu pokazują jednak, że wyżej wymienione reguły nie mogą tłumaczyć zachowania osób badanych. Badani prezentowali postawę bardziej negatywną w przypadku kiedy upubliczniali pozytywną postawę na swoim prywatnym profilu (kiedy kliknęli „Lubię to”). Grupa, która upubliczniała postawę na profilu fikcyjnym istotnie bardziej lubiła piłkę nożną. Istnieje kilka możliwych wyjaśnień dla uzyskanego efektu. Wyżej wymienione teorie prawdopodobnie uzupełniają się.

Najbardziej prawdopodobnym wyjaśnieniem jest efekt posłuszeństwa wobec autorytetu (Zimbardo i Gering, 2009). Osoby uwikłane w sytuację, w której mają styczność z autorytetem w danej dziedzinie są podatne na jego wpływ. Stąd może brać się konformizm osób znajdujących się w nowych, niepewnych warunkach, jakimi cechuje się sytuacja eksperymentalna. Z racji tego badani poddali się prośbie badaczy. Oczywiście uczestnicy mieli możliwość zrezygnowania z udziału w badaniu, ale być może wspomniana wcześniej zasada konsekwencji nie pozwalała się wycofać. Tylko jedna osoba zrezygnowała z badania. Pozostałe osoby, nie chcąc upubliczniać postawy wobec piłki nożnej na swoim profilu, przeniosły negatywne odczucia związane z ingerencją w ich prywatność na obiekt wobec którego postawę prezentowały. Osoby badane będące w grupie eksperymentalnej mogły uruchomić zachowania związane z reaktancją psychologiczną, które przejawiały się właśnie w obniżeniu ogólnego poziomu lubienia piłki nożnej, gdyż spodziewali się, iż eksperymentatorzy chcieli odwrotnego efektu. Osoby biorące udział w eksperymencie mogły się czuć zagrożone faktem, że obce im osoby starają się ingerować w ich wirtualną przestrzeń osobistą. Manifestacją oporu była bardziej negatywna postawa wobec piłki nożnej w grupie eksperymentalnej.

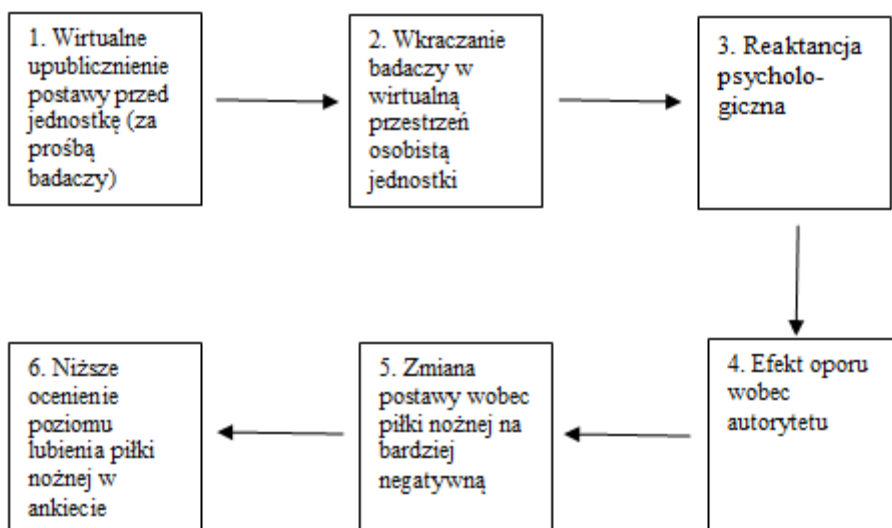
Aby uzasadnić motywację grupy eksperymentalnej do oporu wobec eksperymentatorów, wprowadzono określenie „wkraczanie w wirtualną przestrzeń osobistą”. Każda osoba ma fizyczną strefę wokół swojego ciała, zwaną dystansem intymnym, do której nie wpuszcza osób, chyba że w sytuacjach intymnych (Adler, 2007). Ingerencja osób z zewnątrz w te aspekty życia jednostki spotyka się z negatywną reakcją. Strefy prywatności mogą dotyczyć nie tylko aspektów fizycznych życia jednostki (istniejących w rzeczywistości), ale także wirtualnego istnienia osoby, czyli jej profili na portalach społecznościowych. Inaczej mówiąc: elementów swojego „Ja”, które jest eksponowane w Internecie. Jednostki spostrzegają swoje profile, jako pewne przedłużenie własnej osoby, a więc jako kolejną swoją prywatną strefę. Jeżeli ktoś inny, bez zgody jednostki, skorzysta z tych profili, często spotyka się to z niezadowolaniem, irytacją, bądź agresją właściciela. Przytoczyć tu można częste sytuacje, gdy dana jednostka zapomina wylogować się ze swojego profilu Facebook, a znajomy bądź znajoma korzysta z

sytuacji i zmienia status danej osoby (widoczny dla wszystkich wirtualnych znajomych) na śmieszny bądź krępujący.

Badacze, prosząc grupę eksperymentalną o upublicznienie na swoim profilu informacji o polubieniu grupy „Fani piłki nożnej” wkraczali w wirtualną przestrzeń osobistą badanych. Można przypuszczać, iż miało to szczególnie miejsce, gdy informacja ta nie zgadzała się z prywatną postawą osoby badanej (np. gdy osoba badana nie lubiła piłki nożnej). Nie miało to jednak miejsca w grupie kontrolnej, gdzie jednostki korzystały z profili „fikcyjnych”, czyli spreparowanych na potrzeby badania, a więc badacze nie wkraczali tu w prywatną wirtualną strefę badanych.

Podczas eksperymentu badacze wyraźnie dostrzegli różnice w reakcji badanych na instrukcje. Grupa kontrolna do samego końca przejawiała oznaki pozytywnego ustosunkowania do badania i eksperymentatorów. Inaczej wyglądała reakcja osób w grupie eksperymentalnej. Od momentu prośby o zalogowanie się na własny profil do opuszczenia sali, a zwłaszcza gdy poproszono badanych o polubienie grupy „Fani piłki nożnej”, osoby z grupy eksperymentalnej przejawiały opór, wyrażany w komentarzach dotyczących prowadzonego eksperymentu.

Jak widać po powyższych stwierdzeniach, wkraczanie w wirtualną przestrzeń osobistą osób badanych powodowało reaktancję psychologiczną, która prowadziła do oporu wobec autorytetu. To przełożyło się na bardziej negatywną postawę wobec badanego przedmiotu, czyli piłki nożnej (a być może także wobec eksperymentatorów), i miało wyraz w odpowiedziach grupy eksperymentalnej w ankietach. Postawa wobec piłki nożnej była wyraźnie niższa w grupie eksperymentalnej (w której nastąpiło wkraczanie w wirtualną prywatną strefę). Działanie powyżej wymienionych czynników można przedstawić na poniższym rysunku, gdzie jeden czynnik (bądź efekt) powoduje następny (Rysunek 1.).



Rysunek 1. Czynniki i efekty wpływające na bardziej negatywną postawę grupy eksperymentalnej wobec piłki nożnej.

Z pozoru wydaje się więc, że badanie nie pozwoliło na wyciąganie wniosków na temat wpływu samego portalu Facebook na postawy, ale wpływu nacisku ze strony innych na wirtualnie komunikowane postawy. Jednakże na użytkowników portali społecznościowych często wywierana jest presja społeczna, aby polubili pewne strony. Stworzona sytuacja eksperymentalna dobrze odzwierciedlała takie sytuacje. Wyniki badań pokazują złożoność Internetu, jako narzędzia zdobywania informacji i kontaktów z ludźmi.



Za jego pomocą możliwe jest wywieranie nacisków nie mniejszych niż w rzeczywistych relacjach z ludźmi. Internet w ten sposób niejako odtwarza sieci społeczne z wieloma możliwymi zasadami dotyczącymi interakcji międzyludzkich. Sprawia to, że badanie Internetu z perspektywy psychologicznej jest niesłychanie fascynujące, ale także niesamowicie trudne. Przekładając informacje z badań na praktykę jest wielce prawdopodobne, że kiedy ktoś chce nas zachęcić do pewnego obiektu, np. prosi abyśmy „polubili” jego zespół muzyczny, jest prawdopodobne, że będziemy bardziej negatywnie nastawieni do tej grupy.

Facebook w bardzo krótkim czasie stał się popularnym narzędziem nie tylko komunikacji, ale także promocji. Firmy wykorzystują popularność portalu, aby dotrzeć do jak największej liczby konsumentów. Wyniki naszych badań sugerują jednak, że pomimo, iż Facebook pozwala na pokazanie marki bądź produktu znacznej liczbie odbiorców, może się to nie przekładać na sympatię wobec obiektu objętego promocją, tym samym może nie skutkować wzrostem sprzedaży. Prawdopodobnie wiele zależy od sposobu w jaki sama promocja jest przeprowadzona, jak silny jest wywierany nacisk i czy w ogóle wywiera się na konsumenta jakąkolwiek presję. Być może promowanie produktów przez portale społecznościowe prowadzi do pozytywnej postawy tylko tych osób, które początkowo miały pozytywną lub neutralną postawę wobec danego obiektu. Natomiast osoby, które miały negatywne nastawienie mogą spostrzegać wszelkie zaproszenia do polubienia strony danego produktu jako nachalne i wkraczające w ich wirtualną przestrzeń osobistą. To może przełożyć się na pogorszenie opinii danych użytkowników o tych produktach, firmach lub usługach. Aby zweryfikować te hipotezy należy jednak przeprowadzić serię dalszych badań, omawianych w następnej części artykułu.

### **Dalsze możliwe badania**

Aby wnioski na temat wpływu portalu Facebook na postawy jego użytkowników były mocno uzasadnione, należy przeprowadzić serię dalszych badań. Wyniki z kolejnych badań stanowiłyby porównanie do naszego badania i pozwoliły kontrolować czynniki zakłócające, których nie udało się w pełni wyeliminować z pierwszej wersji badania. Szczególnie istotne byłoby przeprowadzenie eksperymentu, w którym wprowadzonooby pretest postaw osób badanych. Pozwolimy sobie zaprezentować kilka możliwych propozycji na dalsze badania dotyczące zmiany postaw pod wpływem wirtualnego nacisku.

Pierwsza możliwość, to badania z zastosowaniem odmiennego obiektu postawy. Kolejna możliwość to eksperyment z udziałem innej próby, ponieważ badani byli wyłącznie studenci. Ze względu na homogeniczność badanej grupy nie można uzyskanych wniosków uogólniać na populację. Badania ze zwiększoną i bardziej zróżnicowaną grupą pozwoliłyby na wyciągnięcie szerszych wniosków. Istotne dla wyprowadzanych wniosków byłoby również sprawdzenie jak długotrwałą zmianę wywołują oddziaływania z użyciem portalu Facebook. W badaniach można również zmienić sposób wpływu na badanego np. korzystając wyłącznie z Internetu, bez bezpośredniego kontaktu z badanymi. Badania takie byłyby niezbyt rzetelne, stanowiłyby jednak ciekawą grupę porównawczą dla uzyskanych. Warte sprawdzenia byłoby również czy kiedy użytkownik Facebooka upublicznia swoją postawę mając świadomość możliwości zyskania nagrody, wpływa to na jego postawę w sposób analogiczny jak w opisywanym badaniu. Przeprowadzenie tego rodzaju eksperymentu wiązałyby się z dodatkowymi problemami i kontrolą wielu zmiennych zakłócających, jednak wyniki badań mogłyby mieć ważne implikacje praktyczne.

## **Podsumowanie**

Uzyskane rezultaty pozwoliły na sformułowanie następującego wniosku: prośby o polubienie konkretnego obiektu na stronie Facebook mogą wpływać na postawę internauty, do którego jest skierowana. Jednakże zmiana tej postawy może nastąpić w odwrotnym niż zamierzonym przez nadawcę kierunku.

Implikacje płynące z przeprowadzonych badań z obszaru psychologii stosowanej mogą dotyczyć następujących dziedzin: perswazji, marketingu, wpływu społecznego, skuteczności wpływu autorytetów. Dodatkowo, po przeprowadzeniu badań oraz analizie ich wyników, autorki postulują wprowadzenie następujących pojęć, aby lepiej opisać psychologiczne zjawiska zachodzące w Internecie: „wirtualna przestrzeń osobista” oraz „wirtualne upublicznianie postawy”. Pojęcia te podkreślają poszerzenie sfery prywatnej danej jednostki o wirtualną rzeczywistość, gdyż granica pomiędzy nią a fizycznym światem coraz bardziej zaciera się w umysłach użytkowników.

Dziękujemy doktor Krystynie Golonce i magistrowi Janowi Przetacznikowi za konsultancje w sprawie wyników badań oraz Ś.P. doktorowi Michałowi Hoholowi za inspirację do przeprowadzenia badań.

## **Bibliografia:**

- Adler, R.B. (2007). *Relacje interpersonalne*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Aronson, E., Wilson, T. D. i Akert, R. M. (1994). *Psychologia Społeczna: serce i umysł*. Poznań: Zysk i S-ka.
- Böhner, G. i Wänke, M. (2004). *Postawy i zmiana postaw*. Gdańsk: GWP.
- Chou, H. i Edge, N. (2012). 'They Are Happier and Having Better Lives than I Am': The Impact of Using Facebook on Perceptions of Others' Lives. *CyberPsychology, Behavior & Social Networking*, 15(2), s. 117 – 121.
- Cialdini, R. (2002). *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*. Gdańsk: GWP.
- Doliński D. (2003). *Psychologiczne mechanizmy reklamy* Sopot: GWP.
- Nowak, S. (1973). Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych. W: S.Nowak (red.), *Teorie postaw* (s. 17-88). Warszawa: PWN.
- Valkenburg, P.M., Peter, J. i Schouten, A. P. (2006). Friend Networking Sites and Their Relationship to Adolescents' Well-Being and Social Self-Esteem. *CyberPsychology & Behavior*, 9(5), s. 584 - 590.
- Wojciszke, B. (2002). *Człowiek wśród ludzi: zarys psychologii społecznej*. Warszawa: WN Scholar.
- Zajonc, R. (1985). Uczucia a myślenie: nie trzeba się domyślać by wiedzieć co się woli. *Przegląd Psychologiczny*, 1, 27-72.
- Zimbardo P.G. i Gering R.J. (2009). *Psychologia i życie*. Warszawa: PWN
- Social networking's good and bad impacts on kids. (2011). Pobrano 25 marca 2012 z <http://www.sciencedaily.com/releases/2011/08/110806203538.htm>
- Facebook Users in the World. (2011). Pobrano 20 marca 2012 z <http://www.internetworldstats.com/facebook.html>

Natalia Słowik

## Uzależnienie od cyberseksu – charakterystyka zjawiska

### Wprowadzenie

Jednym z najważniejszych wynalazków XX wieku jest Internet. Wywarł on wpływ na funkcjonowanie ludzi w wielu obszarach życia, takich jak praca, formy spędzania wolnego czasu, czy kontakty międzyludzkie. Dzięki licznym komunikatorom internetowym, takim jak Gadu-Gadu czy Skype, możliwe stało się utrzymywanie stałego kontaktu z osobami z całego świata. Dodatkowo wynalezienie kamer internetowych umożliwiło przesyłanie obrazu, a co za tym idzie – zobaczenie rozmówcy nawet wtedy, kiedy fizycznie jest on oddalony o tysiące kilometrów. Taki stan rzeczy sprzyja tworzeniu oraz utrzymywaniu tzw. „związków na odległość” (Ben-Ze’ev, 2005). W sieci znajduje się wiele portali randkowych, ogłoszeń matrymonialnych, a także propozycji spotkań jedynie w celach seksualnych, co daje internautom większe możliwości poznania nowego partnera.

Ludzie korzystają z bogatych zasobów sieci w różnych celach, z których część wiąże się w jakiś sposób z seksem. Mark Griffiths (2000) wymienia ich kilka rodzajów. Jego zdaniem internauci szukają materiałów o tematyce seksualnej dla celów edukacyjnych (np. dotyczących antykoncepcji, chorób przenoszonych drogą płciową, dysfunkcji seksualnych); kupują (lub sprzedają) dobra związane z seksem, które następnie są wykorzystywane offline (np. książki o tematyce seksualnej, filmy, magazyny, seks-zabawki); odwiedzają internetowe sex shopy (niekiedy celem takich wizyt jest jedynie obejrzenie oferowanych produktów, a czasem także ich zakup). Poza tym internauci wyszukują materiały o charakterze seksualnym dla rozrywki lub z zamysłem wzbudzenia u siebie podniecenia seksualnego i korzystają z nich online (np. oglądanie pornografii w sieci, prowadzenie rozmów na czatach erotycznych). Coraz więcej ludzi korzysta z Internetu z zamiarem znalezienia partnera seksualnego, i to zarówno z intencją stworzenia długotrwałej i bliskiej relacji w świecie realnym, jak i dla zawarcia znajomości krótkotrwałej (np. szukanie partnera na jedną noc, zamawianie przez Internet usług prostytutek; Griffiths, 2000). Zdarza się, że ludzie wykorzystują Internet do wyszukiwania osób, które następnie stają się ich ofiarami (np. pedofile próbujący nawiązać kontakt z dziećmi). Ponadto internauci mają nieograniczoną możliwość manipulowania swoim wizerunkiem – mogą przesyłać rozmówcy zdjęcia, na których przedstawiona jest inna osoba, i podszywać się pod nią. Niekiedy wykorzystują sieć, by dotrzeć do specjalistów (seksuologów i terapeutów), którzy mogliby pomóc im w rozwiązaniu problemów natury seksualnej.

Naukowcy starają się ustalić, jakie czynniki wpływają na to, że Internet stał się miejscem realizacji potrzeb seksualnych. Opracowali modele, których zadaniem jest wyjaśnienie przyczyn tego zjawiska.

### Modele wyjaśniające przyczyny wykorzystywania Internetu w celach seksualnych

Istnieje kilka modeli teoretycznych, mówiących o przyczynach, dla których sieć stała się dla ludzi miejscem sprzyjającym podejmowaniu aktywności seksualnej. Poniżej omówiono następujące: „mechanizm trzech A” Alvina Coopera, model ACE autorstwa Kimberly S. Young, koncepcję Aarona Ben-Ze’eva, a także model Cyberheks (z gr. *heks* – sześć), opracowany przez Davida L. Delmonico, Elisabeth Griffin oraz Josepha M. Moriarity’ego.

W modelu A.Coopera (Cooper, 1998) o atrakcyjności sieci, jako miejsca seksualnych zabaw, decydują trzy czynniki. Pierwszym z nich jest łatwy dostęp (*accessibility*), wynikający z faktu, że w sieci

istnieją miliony stron internetowych, dostępnych dla wszystkich chętnych dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu. Drugi czynnik to niska cena (*affordability*) – w związku z bardzo dużą konkurencją ceny dostępu do Internetu wciąż spadają, a dostęp do materiałów o treści seksualnej często jest bezpłatny. Wreszcie trzecim czynnikiem jest anonimowość użytkownika (*anonymity*), która pozwala na realizację fantazji i pragnień bez narażania się na dezaprobatę ze strony społeczeństwa.

Koncepcję A.Coopera rozwinęła i zmodyfikowała K.S.Young (Young, O'Mara i Buchanan, 1999). Jej zdaniem poza anonimowością, dzięki której możliwe jest zaangażowanie się w relacje cyberseksualne bez obawy o to, że zostanie się zdemaskowanym, istotnymi czynnikami są również wygoda (*convenience*) i ucieczka (*escape*). Mówiąc o wygodzie, autorka ma na myśli przede wszystkim dużą różnorodność sposobów komunikowania się za pośrednictwem Internetu, a także fakt, iż ludzie angażujący się w cyberromanse mogą w łatwy sposób usprawiedliwić swoje zachowanie i pozbyć się poczucia winy w stosunku do partnera, tłumacząc sobie, że cyberseks nie jest zdradą, skoro między kochankami nie ma kontaktu fizycznego. Z kolei mówiąc o ucieczce, zwraca ona uwagę na fakt, iż część osób, angażujących się w cyberseks, nie robi tego dla uzyskania satysfakcji seksualnej, lecz po to, by psychicznie uciec od przytłaczających ich problemów.

Innym autorem, który zmodyfikował koncepcję A.Coopera, jest Aaron Ben-Ze'ev (2005). Autor dokonał tego, łącząc dwa czynniki – łatwy dostęp i niską cenę – w jeden, który nazwał ogólnie dostępnością, a następnie dodał do nich jeszcze kolejne dwa: wyobraźnię i interaktywność. Zdaniem A.Ben-Ze'eva (2005) wyobraźnia pozwala nam uwolnić się od ograniczeń naszych ciał i okoliczności życiowych, a także umożliwia nam wyobrażenie sobie siebie i innych ludzi w bardzo pozytywny sposób, to znaczy jako doskonalszych, niż jesteśmy w rzeczywistości. Z kolei interaktywność oznacza, że dzięki Internetowi możliwe jest korzystanie z różnych form przekazu: tekstów, obrazów, dźwięków, filmów.

Autorami ostatniej z opisywanych koncepcji są D.Delmonico, E.Griffin i J.Morarity (2001). Opracowali oni sześćelementowy model, mający wyjaśniać przyczyny atrakcyjności Internetu oraz tłumaczyć siłę jego oddziaływania na ludzi. Wymienionymi przez nich czynnikami są: otumanienie (wynikające z szybkiego i łatwego dostępu do informacji), izolacja (korzystanie z Internetu sprawia, że ludzie często odcinają się od towarzystwa innych osób i oddają się swoim fantazjom bez ryzyka np. zarażenia się chorobami przenoszonymi drogą płciową), integralność (Internet jest obecnie integralną częścią życia prywatnego i zawodowego milionów ludzi), niska cena (Internet jest powszechnie dostępny, tani, a ściąganie pornografii czy korzystanie z erotycznych czatów jest w dużej mierze bezpłatne), narzućenie (ponieważ korzystanie z Internetu stało się koniecznością narzuconą nam przez społeczeństwo, które coraz częściej komunikuje się za jego pośrednictwem) i interaktywność (dzięki Internetowi możliwe jest korzystanie z różnych form przekazu).

Omówione powyżej koncepcje – choć z pewnością nie uwzględniają wszystkich możliwych czynników – wydają się w zadowalającym stopniu wyjaśniać, dlaczego ludzie decydują się na realizowanie potrzeb seksualnych w Internecie. W tym miejscu zastanówmy się więc, czym jest cyberseks i jak można definiować uzależnienie od niego.

### **Definiowanie cyberseksu**

Cyberseks – jak sama nazwa wskazuje – jest pewnym rodzajem seksu, uprawianym w cyberprzestrzeni. Zjawisko to jest stosunkowo nowe, gdyż jego pojawienie się ma ścisły związek z rozpowszechnieniem się Internetu. W literaturze spotykane są zarówno wąskie, jak i szerokie definicje cyberseksu.

W węższym ujęciu, zaproponowanym między innymi przez Nicolę Döring (2000), cyberseks jest rozumiany jako interakcja społeczna pomiędzy minimum dwiema osobami, które wymieniają się wiadomościami w czasie rzeczywistym za pomocą drogi elektronicznej, czego celem jest uzyskanie podniecenia seksualnego oraz satysfakcji.

Szerszą definicję cyberseksu podaje Zbigniew Lew-Starowicz (1999), pisząc, iż jest to „*aktywność seksualna uprawiana za pomocą komputera. Obejmuje: erotyczne gry, pornografię, nawiązywanie znajomości, pobudzanie drugiej osoby pośrednio lub bezpośrednio dzięki użyciu elektrod, zachowania masturbacyjne (używanie hełmów, rękawic, nakładek, cyberpenisów, cyberkondomów, lalek komputerowych), kreowanie rzeczywistości wirtualnej*” (s.62). Również Eugenia Herzyk (2007) zwraca uwagę na wielość form, które przybiera cyberseks, tzn.:

*[...] oglądania pornografii, kolekcjonowania pornograficznych zdjęć i filmów, nawiązywania kontaktów i rozmów zarówno na pozornie niewinnych serwisach randkowych, takich jak Sympatia, jak i ukierunkowanych na seks portalach erotycznych, pogawędek na gadu-gadu lub czatach – od tych polegających wyłącznie na flirtowaniu, po takie, w których obydwójce rozmówców się masturbuje, czy też ekshibicjonizmu i podglądactwa za pośrednictwem internetowych kamerek (s.137).*

### **Uzależnienie od cyberseksu**

W literaturze naukowej coraz częściej pojawia się problem uzależnienia od cyberseksu. Zasadniczo można go traktować jako formę uzależnienia od seksu. Lew-Starowicz (1997) pisze, że nadmierny popęd seksualny bywa określany m.in. takimi terminami, jak hiperlibidemia, erotomania czy uzależnienie od seksu. Jego źródła są do dzisiaj przedmiotem sporów między naukowcami. Dla części z nich zwiększony popęd płciowy nie jest w ogóle zjawiskiem patologicznym i nie powinien być rozpatrywany w kategoriach uzależnienia czy kompulsji. Większość badaczy usiłuje jednak wyjaśnić w jakiś sposób charakter tego zjawiska.

#### Teorie dotyczące źródeł zwiększonego popędu seksualnego

Stanislav Kratochvil (2002) wymienia trzy konkurujące ze sobą teorie, dotyczące przyczyn hiperseksualizmu. Pierwsza z nich to teoria kompulsywności, według której hiperseksualizm jest kompulsją wypływającą z potrzeby rozładowania niepokoju, napięcia oraz chęci zapewnienia sobie stanu zadowolenia i rozkoszy. Druga teoria – impulsywności – zakłada, że hiperseksualizm wynika z niezdolności do przeciwstawienia się impulsom nakazującym wykonanie określonych działań, mimo, iż mogą być one szkodliwe dla osoby działającej lub jej otoczenia. I wreszcie trzecie podejście, zależności czy też nawyku, mówi, że hiperseksualność należy zaliczyć do uzależnień i traktować tak, jak uzależnienie od alkoholu czy narkotyków (za takim podejściem opowiada się między innymi Patrick Carnes, 2001).

#### Proponowane kryteria uzależnienia od cyberseksu

W chwili obecnej ani obowiązująca w Polsce klasyfikacja ICD-10, ani DSM-IV, nie uwzględniają takiej jednostki nozologicznej, jak uzależnienie od cyberseksu. W związku z brakiem oficjalnych kryteriów rozpoznania tego zaburzenia, badacze usiłują takowe stworzyć.

Mark Griffiths (2004, za: Nowosielski, 2010) proponuje następujące kryteria uzależnienia od cyberseksu:

- dominacja zachowania – rozumiana w ten sposób, że internetowy seks staje się najważniejszą aktywnością w życiu danej osoby, i wypiera inne aktywności, które kiedyś miały dla jednostki większe znaczenie,

- modyfikacja nastroju – poprzez cyberseks można wpływać na swój nastrój, doświadczać ekscytacji, podniecenia czy katharsis,
- tolerancja – aby osiągnąć ten sam poziom satysfakcji seksualnej, co kiedyś, osoba musi angażować się w cyberseks przez coraz dłuższy okres czasu,
- objawy z odstawienia – zespół różnych nieprzyjemnych dolegliwości i uczuć, pojawiający się, gdy osoba nie ma możliwości uprawiania cyberseksu,
- konflikt – wynikający z faktu, że uzależnienie zaczyna coraz bardziej wpływać na funkcjonowanie jednostki i zaburzać jej relacje z otoczeniem,
- nawrót – „ponowne, szybkie pojawienie się objawów uzależnienia po okresie abstynencji niezależnie od jej czasu” (Nowosielski, 2010, s.290).

Carnes, Delmonico, Griffin i Moriarity (2010) wymieniają trzy wskaźniki, które ich zdaniem świadczą o występowaniu zachowań nieprawidłowych. Są to:

- kompulsywność (rozumiana jako utrata zdolności do podejmowania decyzji o kontynuowaniu lub zaprzestaniu danej aktywności; zachowaniom kompulsywnym może towarzyszyć frustracja, poczucie winy, bezsilność),
- kontynuacja zachowań (w tym przypadku związanych z cyberseksem) pomimo pojawienia się negatywnych konsekwencji,
- obsesja (objawiająca się tym, że dana osoba nie może przestać myśleć o cyberseksie; obsesja pochłania znaczną część jej energii myślowej).

Dodatkowo autorzy ci wyodrębniają dziesięć kryteriów nieprawidłowych zachowań seksualnych w świecie wirtualnym, do których zaliczają: nadmierne zainteresowanie erotyką internetową; coraz częstsze i coraz dłuższe uczestnictwo w czynnościach seksualnych w Internecie; wielokrotne nieudane próby ograniczenia lub powstrzymania się od działań związanych z seksem internetowym; odczuwanie niepokoju bądź poirytowania w sytuacji ograniczania lub zaprzestania wykorzystywania Internetu do celów związanych z seksem; ucieczka w seks internetowy w sytuacjach problemowych; wracanie każdego dnia do seksu internetowego jako źródła doświadczeń coraz bardziej intensywnych; okłamywanie innych, aby ukryć fakt zaangażowania w cyberseks; wykonywanie nielegalnych czynności seksualnych online (np. ściąganie pornografii dziecięcej); straty w postaci przekreślenia możliwości edukacyjnych, zawodowych lub zniszczenia ważnego związku; obciążenia finansowe spowodowane korzystaniem z wirtualnego seksu (Carnes i in., 2010).

Lechosław Gapik i Katarzyna Waszyńska (2006) stworzyli kryteria uzależnienia od seksu na podstawie kryteriów zespołu uzależnienia, które zostały zamieszczone w klasyfikacji ICD-10. Następnie K.Waszyńska (2009) opracowała je specyficznie dla uzależnienia od cyberseksu. Podsumowując ustalenia autorów, kryteria te mogą wyglądać następująco:

- silne pragnienie lub poczucie przymusu uprawiania cyberseksu,
- utrata kontroli nad zachowaniami związanymi z internetowym seksem (ich częstotliwością, ilością czasu, jaki się na niego przeznaczają, rodzajem podejmowanych zachowań seksualnych),
- występowanie objawów odstawiennych – takich jak rozdrażnienie, bóle mięśni, bezsenność, ataki paniki, stany depresyjne,
- stwierdzenie istnienia tolerancji, objawiające się tym, że dotychczasowy poziom aktywności seksualnej przestaje wystarczać (aby osiągnąć odpowiedni poziom ekscytacji, zachowania związane z cyberseksem muszą być coraz częściej podejmowane, a jednocześnie rośnie ich zakres),
- zaniedbywanie innych źródeł przyjemności z powodu poświęcania coraz większej ilości czasu na uprawianie cyberseksu,

- uporczywe angażowanie się w cyberseks, pomimo wystąpienia oczywistych negatywnych konsekwencji, takich jak: problemy w związkach, straty finansowe, zaniedbywanie obowiązków domowych itp.

### Cykl zachowań nałogowych

Carnes i współpracownicy (2010) opisują czterostopniowy cykl zachowań nałogowych, w ramach którego przebiega uzależnienie. Każdorazowe powtórzenie tego cyklu sprawia, że zachowania nałogowe ulegają nasileniu.

Pierwszym elementem tego cyklu jest zaabsorbowanie, rozumiane jako specyficzny trans lub nastrój, w czasie którego osoba jest całkowicie pochłonięta myślami na temat seksu. Ten stan umysłu popycha do obsesyjnego poszukiwania stymulacji seksualnej.

Drugi element to rytualizacja, a więc indywidualny sposób postępowania osoby uzależnionej, który prowadzi do realizacji danego zachowania seksualnego. Rytualizacja wzmacnia trans, który „przy współudziale rozbudowanych rytuałów jest równie ważny, a czasem wręcz ważniejszy, niż sam kontakt seksualny bądź orgazm” (Carnes i in., 2010, s.82).

Zdaniem autorów (Carnes i in., 2010), o ile dwie pierwsze fazy cyklu zachowań nałogowych mogą nie być widoczne dla zewnętrznego obserwatora, o tyle trzecia – kompulsywne zachowania seksualne – zawsze pozostawia ślad. W tej fazie osoba uzależniona traci kontrolę nad swoim życiem seksualnym. Realizuje akt seksualny, który jest zwieńczeniem wcześniejszych faz zaabsorbowania i rytualizacji, i którego nie można już zatrzymać ani kontrolować. Często ludzie uzależnieni robią sobie postanowienia, że zaprzestaną aktywności cyberseksualnej, a potem nie są w stanie dotrzymać słowa, co prowadzi do poczucia winy, wstydu czy porażki.

Czwartym elementem cyklu jest utrata kontroli nad życiem i rozpacz, wynikająca z poczucia bezsilności w stosunku do swoich zachowań seksualnych. Aby się jej pozbyć, osoba uzależniona zaczyna absorbować swoje myśli seksem, i błędne koło się zamyka, a cykl powtarza.

### **Kategorie osób wykorzystujących Internet do celów związanych z seksem**

Cooper, Delmonico i Burg (Cooper, Delmonico i Burg, 2000, za: Carnes i in., 2010) przeprowadzili badania na próbie 9265 użytkowników Internetu i wyodrębnili trzy kategorie osób wykorzystujących sieć do celów związanych z seksem. Opisem wyłonionych przez nich grup zajmowali się później również inni badacze, między innymi Carnes (2010) i Pozdał (2008).

Pierwszą kategorię tworzą tak zwani użytkownicy rekreacyjni, a więc wyszukujący materiały o treści seksualnej z ciekawości, dla rozrywki lub dla celów edukacyjnych. Zainteresowani są głównie oglądaniem zdjęć lub czytaniem erotycznych opowiadań, rzadko decydują się na uprawianie cyberseksu z drugą osobą, a nawet jeśli, to i tak preferują rzeczywiste kontakty seksualne (Pozdał, 2008). Nie kwalifikuje się ich do grupy z problemami, ponieważ nie występują u nich negatywne konsekwencje związane z zaangażowaniem w wirtualny seks. Jak pisze Carnes i współpracownicy (2010), jest to najliczniejsza grupa użytkowników Internetu, stanowiąca około 84% respondentów.

Drugą grupę stanowią użytkownicy „zagrozeni” (Pozdał, 2008), a więc osoby, które dotychczas nie miały problemów seksualnych. Gdyby nie dostęp do Internetu, to istnieje szansa, że zaburzenie to nigdy by się u nich nie pojawiło. Jest to grupa niejednorodna, w której wyróżnia się trzy podkategorie użytkowników:

- odreagowujący stres – są to osoby, które uprawiają cyberseks w okresie przeżywania silnych stresów; jest to dla nich forma ucieczki przed frustracją czy nieprzyjemnymi uczuciami,

- „typ depresyjny” – angażuje się w cyberseks w celu doznania ulgi w depresji, dystymii lub innych chronicznych chorobach,
- „typ fantazyjny” – pozwala sobie na takie zachowania seksualne w Internecie, o których wie, że nie zdecydowałoby się na nie w realnym życiu.

Nieco inny podział proponuje Z. Lew-Starowicz (2002), który w grupie osób „zagrożonych” wyróżnia:

- użytkowników depresyjnych – osoby te wykazują tendencje do depresji, a spotkania w Internecie dostarczają im na tyle silnych emocji, że są w stanie wywołać zmianę w ich nastroju,
- użytkowników stresowo-reaktywnych – osoby te korzystają z seksu w Internecie w okresach najwyższego napięcia psychicznego. Aktywność ta jest dla nich formą ucieczki, rozrywką, sposobem radzenia sobie z problemami.

Według badaczy (Cames i in., 2010) do grupy tej zalicza się około 10% użytkowników Internetu.

Wreszcie trzecią grupę stanowią osoby kompulsywnie uprawiające cyberseks (około 6% respondentów). Przeżywają one często problemy seksualne, takie jak uzależnienie od pornografii, erotomania, ewentualnie angażują się w praktyki, które klasyfikowane są jako parafilie. W historii ich życia pojawiają się przygodne kontakty seksualne, nierzadko z anonimowymi partnerami, czy też korzystanie z usług prostytutek. Internet umożliwia tym osobom ekspresję swojej seksualności - jest miejscem znajdowania obiektów, za pomocą których można uzyskać zaspokojenie. Osoby te uzależniają się od wirtualnego seksu i ponoszą wszelkie tego konsekwencje (zdrowotne, finansowe, rodzinne). Charakterystyczną cechą jest tutaj odczuwanie potrzeby aktywności seksualnej jako przymusu, nad którym nie sprawuje się kontroli.

### **Konsekwencje uzależnienia od cyberseksu**

Jednym z proponowanych kryteriów uzależnienia od cyberseksu jest uporczywe angażowanie się w wirtualny seks, pomimo pojawienia się negatywnych konsekwencji. Dotykają one nie tylko samej osoby uzależnionej, ale także jej bliskich: partnera i dzieci.

Zdaniem Tamary P. Sbragi i Williama T. O'Donohue (2008) uzależnienie od seksu prowadzi do licznych negatywnych konsekwencji w pięciu obszarach życia osoby uzależnionej. Są to: zdrowie, praca, związki, pieniądze i czas. Po głębszej refleksji można dojść do wniosku, że nadmierne zaangażowanie w cyberseks powoduje szkody w tych samych obszarach. Osoby uzależnione od wirtualnego seksu zaniedbują zdrowy tryb życia: spędzając wiele godzin dziennie przed komputerem, zapominają o regularnym spożywaniu posiłków, uprawianiu sportu, czy wysypianiu się. W pracy spada ich efektywność i wydajność, co może być spowodowane chronicznym niewyspaniem oraz ciągłym zaabsorbowaniem myśli cyberseksem. Z powodu zaangażowania w związki wirtualne, zaniedbują relacje ze swoimi bliskimi, tracą czas, który mogliby z powodzeniem poświęcić na inną aktywność, a także wydają mnóstwo pieniędzy, płacąc za dostęp do materiałów o charakterze seksualnym (bowiem korzystanie z niektórych stron pornograficznych, erotycznych czatów, oglądanie pokazów striptizu na pomocą Internetu jest płatne).

Nie można również zapominać, że część osób uzależnionych od cyberseksu decyduje się na spotkanie ze swoim wirtualnym partnerem w świecie realnym. Jeżeli w takiej sytuacji dojdzie do stosunku, to grozi to takimi konsekwencjami jak: zarażenie się chorobami przenoszonymi drogą płciową, zajście w nieplanowaną ciążę, zranienia piersi, genitaliów czy odbytu na skutek intensywnych stosunków seksualnych, niebezpieczeństwo stania się ofiarą gwałtu, ryzyko wejścia w konflikt z prawem (dotyczy to między innymi ekshibicjonistów i podglądaczy, którzy w Internecie są bezpieczni, ale poza siecią mogą zostać za swoje praktyki ukarani).



Uzależnienie osoby od cyberseksu ma niekorzystny wpływ na całą jej rodzinę (Carnes i in., 2010). Wśród negatywnych konsekwencji, dotyczących partnera osoby uzależnionej, wymienia się najczęściej: poczucie bycia zdradzonym, poniżonym, mało atrakcyjnym, opuszczonym. Carnes i współpracownicy (2010) przywołują wyniki badań, z których wynika, że 68% par, spośród których jeden z partnerów był uzależniony od cyberseksu, utraciło zainteresowanie wzajemnymi kontaktami seksualnymi. Cyberseks stanowił u nich również podstawowy czynnik powodujący separację czy rozwód.

Znany jest również negatywny wpływ uzależnienia jednego z rodziców na dzieci. Przede wszystkim tracą one czas i uwagę rodziców, bywają świadkami ich kłótni, są narażane na kontakt z materiałami pornograficznymi, a także bywają świadkami masturbacji uzależnionego rodzica (Pozdał, 2008).

### **Leczenie uzależnienia od cyberseksu**

Biorąc pod uwagę liczne negatywne skutki, jakie pociąga za sobą uzależnienie od cyberseksu, warto się zastanowić, jakie są możliwości leczenia osób, które kompulsywnie go uprawiają.

W przypadku leczenia uzależnienia od cyberseksu, celem terapii jest przede wszystkim utrzymywanie przez pacjenta abstynencji, rozumianej jako całkowite powstrzymanie się od aktywności cyberseksualnej. Z doświadczeń Carnesa i jego współpracowników (2010) wynika, iż próby kontrolowanego korzystania z cyberseksu przez osoby uzależnione są zazwyczaj nieudane i powrót do zachowań kompulsywnych jest jedynie kwestią czasu.

Największą skutecznością w leczeniu uzależnienia od seksu i cyberseksu odznacza się terapia behawioralno-poznawcza (Sbraga i O'Donohue, 2008). Istotną rolę odgrywają również grupy samopomocowe, takie jak SLAA (Anonimowi Uzależnieni od Seksu i Miłości). Z kolei medyczne podejście do problemu seksualnej samokontroli obejmuje dwie możliwości: kastrację chirurgiczną, polegającą na usunięciu jąder w celu zmniejszenia popędu płciowego, oraz kastrację chemiczną, polegającą na przyjmowaniu leków i również mającą za zadanie obniżyć popęd (Sbraga i O'Donohue, 2008).

### **Bibliografia**

- Ben-Ze'ev, A. (2005). *Miłość w sieci. Internet i emocje*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS.
- Carnes, P. (2001). *Od nalogu do miłości. Jak wyzwolić się z uzależnienia od seksu i odnaleźć prawdziwe uczucie?* Poznań: Wydawnictwo Media Rodzina.
- Carnes, P., Delmonico, D. L., Griffin, E. i Moriarity, J. M. (2010). *Cyberseks. Skuteczna walka z uzależnieniem*. Poznań: Wydawnictwo Media Rodzina.
- Cooper, A. (1998). Sexuality and the Internet: Surfing into the new millennium. *CyberPsychology and Behaviour*, 1, 181-187.
- Delmonico, D. L., Griffin, E. i Moriarity, J. (2001). *Cybersex Unhooked: A Workbook for Breaking Free of Compulsive Online Sexual Behaviour*. Phenix, Arizona: Gentle Path Press.
- Döring, N. (2000) Feminist views of cybersex: Victimization, liberation, and empowerment. *Cyber Psychology & Behavior*, 3(5), 863-884.
- Gapik, L. i Waszyńska, K. (2006). Uzależnienie od seksu. W: L. Cierpiątkowska (red.), *Oblicza współczesnych uzależnień* (s. 73 – 78). Poznań: Wydawnictwo Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza.
- Griffiths, M. (2000). Excessive Internet Use: Implications for Sexual Behaviour, *CyberPsychology & Behaviour*, 3(4), 537 – 552.
- Herzyk, E. (2007). Uzależnienie od cyberseksu – przyczyny i skutki. W: E. Mastalerz, K. Pytla, H. Noga (red.), *Cyberuzależnieni@ - przeciwdziałanie uzależnieniom od komputera i Internetu. Publikacja pokonferencyjna* (s.137 – 141). Kraków: Niezależne Zrzeszenie Studentów Akademii Pedagogicznej im. KEN.
- Kratochvil, S. (2002). *Leczenie zaburzeń seksualnych*. Warszawa: Wydawnictwo „Iskry”.
- Lew-Starowicz, Z. (1997). *Leczenie zaburzeń seksualnych*. Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.
- Lew-Starowicz, Z. (1999). *Miłość i seks: słownik encyklopedyczny*. Wrocław: Wydawnictwo Europa.
- Lew-Starowicz, Z. (2002). *Seks w sieci i nie tylko...* Kraków: Wydawnictwo Medyczne.
- Nowosielski, K. (2010). Cyberseksualność. W: Z. Lew-Starowicz, V. Skrzypulec (red.), *Podstawy seksuologii* (s.277 – 292). Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL.

- Pozdał, M. (2008). Cyberseks – cyberprzyjemność? Internetowa aktywność seksualna. Nowe możliwości i zagrożenia. W: A. Jodko (red.), *Tabu seksuologii. Wątpliwości, trudne tematy, dylematy w seksuologii i edukacji seksualnej* (s.117 – 134). Warszawa: Wydawnictwo SWPS „Academica”.
- Sbraga, T. P., O’Donohue, W. T. (2008). *Jak pokonać uzależnienie od seksu? Trening*. Gliwice: Wydawnictwo HELLION.
- Waszyńska, K. (2009). Uzależnienie od cyberseksu. Problemy diagnostyczne. W: B. Szmigielska (red.), *Psychologiczne konteksty Internetu* (s. 216 – 229). Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Young, K. S., O’Mara, J., Buchanan, J. (1999). *Cybersex and Infidelity Online: Implications for Evaluation and Treatment*. Poster zaprezentowany 21 sierpnia 1999 r. na 107. dorocznym spotkaniu APA, dostępny pod adresem internetowym: <http://ceres.imt.uwm.edu/cjpr/image/414.pdf> (online: 21 marca 2012).

Magdalena Mikrut-Majeranek

## Wirtualne wspólnoty a kultura uczestnictwa.

### Analiza audiowizualnych obrazów

W niniejszym artykule zostaną przedstawione najpopularniejsze filmy poruszające tematykę wirtualnej rzeczywistości, społeczeństwa sieciowego i wirtualnych wspólnot, a także cyberświata będącego ulepszoną wersją realnego. Wśród omawianych audiowizualnych obrazów znajdują się: *Matrix*, *Sala samobójców* oraz japońskie anime *.hack*. Zestawione zostaną trzy różne spojrzenia trzech nacji na problem funkcjonowania człowieka w wirtualnej rzeczywistości, które pozwolą nakreślić cechy charakteryzujące współczesną cywilizację- kulturę symulacji, pozwalającej na odgrywanie ról w wirtualnej rzeczywistości.

Wirtualne, panlokalne wspólnoty konstytuujące się w Internecie stanowią symptomatyczne dla społeczeństwa pomasowego zobrazowanie ewolucji modelu społeczności lokalnych. Zmiana ta polega na przechodzeniu z fazy wspólnot terytorialnych do struktury globalnej wioski i kultury uczestnictwa. Wirtualną wspólnotę cechuje konwergencja i interaktywność oraz zjawisko określane mianem całkowitego „zanurzenia” użytkowników w świecie telekomunikacji, a także wszechobecność sieci oraz proces stapiania się świata ludzi i świata sieci. Wiąże się to nieuchronnie z wzrastającą popularnością najnowszej technologii oraz atrakcyjnością *augmented reality* (poszerzona rzeczywistość), będącej dziedziną informatyki zajmującej się nakładaniem na świat rzeczywisty elementów generowanych komputerowo, czyli obiektów wirtualnych. Wraz z nadejściem czasów Web 2.0 nastąpiła era ciągłej aktywności telekomunikacyjnej, określana mianem *always on* (Lombard, 2009), powiązanej z nieustannym dostępem do Internetu za pomocą stałego łącza.

### Cyberprzestrzeń miejscem spotkania i kształtowania wirtualnej tożsamości

Cyberprzestrzeń, a więc obszar, w obrębie którego powstają wirtualne wspólnoty, to sieć posiadająca skomplikowaną strukturę. Stanowi przedłużenie życia człowieka, a także uzupełnienie i wzmocnienie jego zdolności kreatywnych. Drugie życie prowadzone w sieci bywa określane jako fuzja fizycznych sieci telekomunikacyjnych z sieciami społecznościowymi (Lombard, 2009). W wyniku rozwoju technologiczno-informatycznego człowiek stał się stałym elementem krajobrazu sieciowego, będąc zarazem ogniwem systemu totalnej sieci, redukującej go do poziomu *zoon technikon*, zwierzęcia technicznego (Bendyk, 2004). Edwin Bendyk definiuje cyberprzestrzeń jako *sieciową przestrzeń komunikacyjną, w której trwa wymiana symboliczna między jej uczestnikami, tj. ludźmi korzystającymi z Internetu i telefonu komórkowego* (Bendyk, 2004, s.20). Tworzy się kosmopolityczna pajęczyna powiązań i relacji. Objawia się w niej zarówno zjawisko kurczenia się świata, jak i schizofreniczność współczesnego społeczeństwa, pragnącego podświadomie czegoś więcej poza codzienną pracą i nieodłączną konsumpcją. Warto jednak zauważyć, że wielokrotnie tożsamość członków wirtualnych społeczności jest zbieżna z ich tożsamością niesieciową (Castells, 2003). Potwierdzają to badania Nancy Baym i Steve Jones’a (Baym, 1999; Jones, 1998 za: Castells, 2003), która ustaliła tę prawidłowość na podstawie etnograficznych obserwacji grupy dyskusyjnej r.a.t.s, której głównym zajęciem jest wymienianie informacji dotyczących oper mydlanych. Jednakże zdarza się i tak, że użytkownicy Internetu ukrywają swą prawdziwą tożsamość pod maską awatara nie mającego żadnego związku z ich wyglądem zewnętrznym. Przykładowo w anime *.hack* występuje gracz Phyllo, ukazujący się pod postacią awatara, lewitującego kota. Nie należy on do żadnej

gildii i jest niespotykane starym graczem jak na użytkownika The World 2. Jednak w rzeczywistości, określanej mianem IRL (In Real Life) jest on sędziwym mężczyzną, chorym na raka, któremu zostało jedynie osiem miesięcy życia. W serialu odgrywa rolę kopalni informacji dla początkującego gracza o imieniu Hasseo oraz posiada kontakty z wieloma kluczowymi w grze postaciami takimi jak: Ovan, Naobi czy Taihaku. Analogiczna sytuacja występuje w *Gamerze*. Użytkownik gry *Spółeczeństwo* sterujący ludzkim awatarem filigranowej blondynki, w rzeczywistości jest tęgim mężczyzną, niemającym nic wspólnego z wybraną przez siebie postacią. Motywacją Phyllo do kontynuowania gry jest chęć zagospodarowania wolnego czasu i utrzymania kontaktu z ludźmi. Gra, ponieważ sprawia mu to przyjemność i odciąża nostalgiczne rozmyślanie o minionej przeszłości. Nie zależy mu na zdobywaniu kolejnych poziomów, dlatego też pomaga pozostałym graczom. Stanowi przykład najbardziej zaawansowanego internauty, dzielącego się z pozostałymi użytkownikami wiedzą, urastając tym samym do rangi mędrca i zarządcy, tzw. *piątej władzy* wirtualnego świata.

Na przykładzie tym widać, iż cyberprzestrzeń pojmowana bywa jako obszar spotkania co najmniej dwóch osób, których jak w przypadku Phyllo, może łączyć np. relacja mistrz-uczeń, a także jako teren nawiązywania związków pomiędzy interlokutorami, zawieranych w celu uzyskania korzyści materialnych bądź moralnych. W tischnerowskiej filozofii dramatu, spotkanie bywa określane jako związek dialogiczny, w którym naprzeciw siebie stają *Pytający* i *Zapytany* (Tischner, 1998). Kategorie te odnoszą się do Phyllo - znawcy oraz nowicjuszy proszących go o pomoc. Cyberprzestrzeń staje się miejscem spotkania człowieka ukrywającego się pod postacią cyfrowego awatara z innymi graczami, z którymi może następnie konwersować poprzez IRC (Internet Relay Chat), pozwalające na prowadzenie rozmów na tematycznych- bądź towarzyskich kanałach komunikacyjnych.

Spółeczeństwo ponowoczesne coraz chętniej sięga po antropotechnologie w celu rozwiązania problemów natury cielesnej i duchowej, a także ulega manipulacjom przynoszącym wytchnienie i zadowolenie. Najwyraźniej daje się to zauważyć w przypadku takich filmów jak: *Surogaci*, *Gamer* czy *Avatar*. Niegasnącym marzeniem ludzkości stało się dążenie do stworzenia idealnego społeczeństwa, żyjącego w utopijnej rzeczywistości, płynnej realności, *augmented reality*. Lansowana bywa także idea transhumanizmu (od *transistory human* - przejściowa forma człowieka). W imię niniejszej ideologii ochoczo wykorzystuje się zdobycze nauki i technologii, ze szczególnym uwzględnieniem nanotechnologii, neurotechnologii oraz biotechnologii, mających służyć poprawie kondycji ludzkiej, ulżeniu cierpieniom, dostarczeniu rozrywki oraz poszerzeniu możliwości działań człowieka.

### **Cybernetyczny homo viator**

Użytkownik Internetu jest wiecznym imigrantem, cybernetycznym homo viatorem. Podczas nawigacji w wirtualnej rzeczywistości zamienia się w podróżnika, a *prawdziwy podróżny nie zna celu, brak celu czyni prawdziwym podróżnym* (Kasarek, 2011, s.75-76). Często określa się go także cybernetycznym nomadą przemierzającym drogi usytuowane w risomatycznej strukturze sieci. Tworzone przez niego w cyberprzestrzeni wspólnoty są zarazem realne, gdyż opierają się na aktach komunikacyjnych i symbolicznej wymianie darów, będących m.in.: informacjami, pozdrowieniami, filmami, zdjęciami krążącymi w wirtualnej sieci, jak i wirtualne, ponieważ ich uczestnicy zazwyczaj nie znają się osobiście (Bendyk, 2004). Najprostszą definicję cyberwspólnot ukuł Barry Wellman, zakładając, iż *społeczności są sieciami więzi międzyludzkich, które są źródłem życia towarzyskiego, wsparcia, informacji, poczucia przynależności i tożsamości społecznej* (Wellman, 2001 za: Castells, 2003, s.147). Zdaniem Howarda Rheingolda społeczności te umożliwiają nieskrępowane kontakty międzyludzkie, skupiając użytkowników sieci, łączących się za pomocą klucza wspólnych zainteresowań, więzi wsparcia czy przyjaźni (Rheingold,

1993 za: Castells, 2003). Nieskrępowane, ponieważ bliskość terytorialna niezbędna do nawiązywania kontaktu w tradycyjnych, lokalnych społecznościach, nie odgrywa tu żadnego znaczenia. Doskonałym przykładem takich wspólnot jest *hack//Roots*, którego bohaterowie tworzą wspólnotę graczy czy filmowa *Sala samobójców*, skupiająca nastolatków zainteresowanych tematyką turpistyczną. Uczestnicy wirtualnej gry dokonując aktów komunikacyjnych, odgrywają pewne role, przywiązując dużą wagę do autoprezentacji. W przypadku *Sali samobójców* dwójka bohaterów: Sylwia i Dominik Santorski rozmawiają ze sobą wyłącznie za pośrednictwem sieci. Akt komunikacji jest dokładnie przemyślany i wyreżyserowany. Odbywa się w zaciemnionym pokoju, w którym umieszczony jest komputer podłączony do Internetu, umożliwiający rozmowę bohaterów filmu prowadzoną w czasie rzeczywistym.

Wirtualne wspólnoty tworzone są przez grupy ludzi samorealizujących się poprzez wymianę poglądów i komunikujących się wewnątrz określonej tematycznie problematyki za pośrednictwem sieci Internet. Posiadają na ogół spójny system wartości respektowany przez członków grupy zobowiązanych do przestrzegania wypracowanych wspólnie reguł prawnych (Rheingold, 2000). Członkowie wirtualnych wspólnot komunikują się za pomocą sieci komputerowych. Przykładowy człowiek Sieci rekrutujący się z pokolenia Y jest aktywny, egoistyczny, ale i zdolny do altruistycznego działania. Cechuje go krytyczny stosunek do historii i społeczeństwa. Co więcej, nie uznaje hierarchii, a wolność jest dla niego najważniejszą wartością i splata się z zamiłowaniem do eksperymentowania w celu podnoszenia jakości życia (Bauer, 2009).

### **Kres tradycyjnych wspólnot**

Obecnie, w mediatyzowanym społeczeństwie można zaobserwować zmierzch wspólnot sąsiedzkich kształtujących się w oparciu o wspólnoty terytorialne. Mobilność, komputeryzacja i interaktywność mediów sprawiła, że model osadniczy uległ przemianie, a ludzie łączą się we wspólnoty za pomocą kryterium podobieństwa (Bendyk, 2004). Pojawienie się „sieci społecznych” sprzyja zanurzeniu się użytkowników w sieci i wytworzenie nowego stylu komunikacji „jeden-do-wielu” oraz „wielu-do-wielu” (Lombard, 2009, s.100). Każdy z uczestników wirtualnej wspólnoty funkcjonuje w sieci jako końcówka gigantycznej, globalnej sieci medialno-teleinformatycznej (Bendyk, 2004).

Zdaniem jednych wzrost popularności Internetu prowadzi do wyobcowania, zerwania komunikacji społecznej i więzi rodzinnych, ponieważ użytkownicy sieci preferują anonimowe kontakty i przypadkowe życie towarzyskie niż spotkania twarzą w twarz (Castells, 2003). Przykład tego punktu widzenia obserwujemy w filmie *Sala samobójców*. Dominika, głównego bohatera cechuje słaba więź emocjonalna łącząca go z rodzicami, którzy całe dni spędzają w pracy, marząc o szybkim awansie społecznym i finansowym. Są typowym przykładem dorobkiewiczów, snobistycznych elit preferujących raczej „bywanie na salonach” niż spędzanie czasu w gronie rodzinnym. Dominik decydując się na rozpoczęcie wirtualnej gry, dokonał wyboru między światem rzeczywistym łączącym się z odrzuceniem, brakiem i smutkiem a światem wirtualnym, w którym odnalazł anonimowych kompanów mających podobne problemy, dzięki czemu mógł się z nimi utożsamić i skanalizować swe lęki i obawy. Zanurzenie w wirtualnym świecie pogłębiło dystans jaki żywił do rodziców, lecz zarazem zyskał chwilowe wyciszenie, uspokojenie i samozadowolenie.

Do tej pory nie udało się jednoznacznie stwierdzić, czy interakcje społeczne w Internecie mają bezpośredni wpływ na wzorce życia codziennego, oprócz tego, że stanowią rodzaj suplementu kontaktów społecznych (Castells, 2003). Natomiast w przeprowadzonych w 1995, 1996, 1997 i 2000 roku badaniach Katz'a, Rice i Aspden, (2001), w których informacje zostały pozyskane z wywiadu telefonicznego, wykazano dodatni związek zachodzący pomiędzy korzystaniem z Internetu, częstotliwością rozmów

telefonicznych a poziomem interakcji społecznych. Potwierdziły to także badania Barry Wellmana (Wellman 2001, za: Castells, 2003). Podobne wyniki przyniósł sondaż Uslandera z 1999 roku, który pokazał, że użytkownicy Internetu mają zdecydowanie rozleglejsze kontakty społeczne niż osoby niekorzystające z sieci (Uslander, 1999, za: Castells, 2003).

Warto mieć także na uwadze badania przeprowadzone przez Nie i Erbringa (2000), które wykazały osłabienie życia towarzyskiego zachodzące w przypadku osób nadmiernie korzystających z Internetu. Zdaniem badaczy świadczy to o występowaniu progu używania Internetu, powyżej którego kontakty międzyludzkie zostają marginalizowane kosztem kontaktów nawiązywanych w sieci. Zatem po przekroczeniu progu „aktywność sieciowa” wypiera inne rodzaje kontaktów (Castells, 2003,). Co więcej, Internet zarówno podtrzymuje słabe więzi, które bez jego pomocy zapewne uległyby zerwaniu, jak i tworzy nowe więzi, kształtujące się wewnątrz społeczności, składającej się z członków, dzielących wspólne zainteresowania (Castells, 2003).

Najnowsze badania wskazują, że uczestnictwo w życiu wirtualnych wspólnot sprzyja tworzeniu i rozwijaniu społeczeństwa obywatelskiego. Nowe media umożliwiają nieustanne interakcje podejmowane przez osoby pochodzące z różnych krajów. Dzięki międzynarodowym portalom społecznościowym mogą się bez przeszkód komunikować czy grać w sieciowe gry. Komunikatory takie jak np.: Skype, Tlen, Gadu-Gadu, Google Talk już dawno zastąpiły tradycyjne formy komunikacji na odległość. Ich olbrzymia popularność wiąże się z bezpłatnym lub niedrogim i powszechnym dostępem do sieci.

### **Matrix - .hack//roots**

W kolejnej części artykułu przedstawione zostaną podobieństwa zachodzące między omawianymi filmami. Pierwszym, prekursorskim dziełem była trylogia, składająca się z filmów: *Matrix*, *Matrix: reaktywacja*, *Matrix: Rewolucja*. Należy ona do klasyki filmów science-fiction. *Matrix*, bazujący na toposie życia-snu zaadaptowano z dramatu naturalistycznego do filmów science fiction. Posiada wiele elementów stylu japońskiej animacji i komiksu wspólnych dla omawianej w następnej kolejności serii anime *.hack//roots*. Seria ta stworzona została przez Kōichi Mashimo. Jej akcja gry toczy się w *The World* i *The World 2*, a głównym bohaterem jest Haseo.

*Matrix* oparty jest na popularnej idei wirtualnej rzeczywistości i osadzony w realiach cybernetycznej sieci informacyjnej. Co ważne, posiada silne zakorzenienie w kulturze, gdyż odwołuje się do odwiecznych filozoficznych pytań stawianych przez ludzi. To film zwiastujący narodziny nowej ery powszechnej digitalizacji i cyfrowej egzystencji ludzkości. Natomiast *.hack//roots* to serial, którego fabuła oparta jest na grze komputerowej.

*Matrix* stał się lustrem nieświadomych procesów psychicznych zbiorowości (Bendyk, 2004). Głównym bohaterem *Matrixa* jest Neo - Thomas A. Anderson (Keanu Reeves) prowadzący podwójne życie. Akcja filmu rozgrywa się w roku 2199. Główny bohater, prowadzący dubeltową grę, za dnia pracuje dla firmy informatycznej MetaCortex, dla której pisze programy komputerowe, natomiast po godzinach dokonuje metamorfozy, przemieniając się w hakera prowadzącego samotną walkę z systemem.

Warto dodać, że maszyny obdarzone sztuczną inteligencją przeprogramowały *Matrix* tak, by symulował rzeczywistość z roku 1999 i osadziły w nim ludzi. Panoptyczne więzienie polega na nieustannym przeżywaniu rzeczywistości końca XX wieku. Użytkownicy tworzący wirtualną wspólnotę uwięzionych wiedli na pozór normalny żywot, jednakże było to jedynie wytworzoną przez sieć iluzją. Zdecydowana większość populacji podłączona jest do sieci, a maszyny pobierają od nich nadwyżki energii, dzięki czemu mogą prawidłowo funkcjonować. Jednakże istnieje także grupa osób niepodłączonych, wyzwolonych uprzednio przez legendarnego Wybrańca, której przewodniczy Morfeusz,

kapitan Nabuchodonozora. To właśnie Morfeusz dokonuje rytu przejścia uwalniając Neo z Matrixa, wierząc, iż to on jest kolejnym wcieleniem Wybrańca zapowiadanego przez Wyrocznię.

Tymczasem Haseo, bohater *.hack//roots* w realnym świecie jest siedemnastolatkiem uczącym się w prywatnej szkole, outsiderem, mającym kłopoty w relacjach interpersonalnych. Natomiast w świecie gry posiada status nowicjusza, od którego zależą losy całego *The World 2*. Akcja anime nie jest dokładnie określona, lecz ma miejsce po roku 2016. Podczas, gdy *Matrix* stanowi prawdziwy *Second life*, wspomniany *.hack//Roots* opowiada jedynie o losach uczestników gry komputerowej, której gracze są świadomi tego, iż stanowi ona jedynie rodzaj rozrywki. Lecz czy jest tak w istocie? Jedną z użytkowniczek gry, Shino, została zabita w grze przez PK, określanego mianem Tri-Edge. Spowodował to zapadnięcie w śpiączkę w świecie rzeczywistym. Podobna sytuacja ma miejsce w *Matrixie*, w którym osoby podłączone do systemu, w momencie śmierci w wirtualnej rzeczywistości, umierają także w świecie realnym.

Zdaniem Edwina Bendyka *Matrix*, który pojawił się na szklanym ekranie w 1999 roku, to film zarówno o członkach współczesnej społeczności ludzkiej, jak i o ich marzeniach (Bendyk, 2004). Kolejne akordy rozwijającej się w zawrotnym tempie akcji poruszają delikatne struny zalegających w podświadomości lęków związanych z troską o świat, w którym przyszło im żyć. Zaczynają zastanawiać się i wątpić czy świat ten nie jest jedynie projekcją iluzji. Wpłynęło to na przeniesienie życia do innej rzeczywistości, zwanej cyberprzestrzenią (Bendyk, 2004). Współczesny człowiek, *homo irretitus* (łac. *irretio* – chwytać siecią, usidlić) przeniósł swą materialną egzystencję ze świata realnego do wirtualnego, prowadząc aktywność w cyberprzestrzeni, która paradoksalnie, choć nie istnieje w sensie fizycznym, wywiera najsilniejszy wpływ na rzeczywistość.

Powracając do *Matrix*, warto postawić sobie pytanie czym on właściwie jest? Jawi się jako symulacja, nieświadoma projekcja czy kolektywny sen. Morfeusz (imię greckiego boga snu i świata marzeń sennych) jest przewodnikiem wirtualnej wspólnoty, jej koryfeuszem. Stanowi także odpowiednik jungowskiego archetypu Starego Mędrca, stymulującego proces inicjacji. Oferuje on Neo zażycie jednej z dwóch pigułek: niebieskiej, dzięki której bohater zapomni o wszystkim, co się wydarzyło i będzie w stanie kontynuować egzystencję w Systemie lub czerwoną, dającą szansę poznania prawdy i istoty *Matrixa*, a więc zgłębienie tajemnicy świata, który został rozciągnięty przed twoimi oczami, żeby odgrodzić Cię od prawdy. Bohaterowie stają się niewolnikami umysłu. Po zażyciu czerwonej pigułki Neo odkrył, iż jest ona częścią programu wyszukującego, którego zadaniem było odnalezienie jego ciała więzionego w Systemie. Po odszukaniu i odłączeniu od *Matrix'a* symbolicznie pożegnał się ze swą dawną tożsamością. Warto dodać, że w sieci funkcjonuje grupa wszechwładnych programów, zwanych Agentami, pełniącymi rolę strażników *Matrixa*. Swobodnie przemieszczają się w granicach oprogramowania podłączonego do systemu, kontrolując wszystkie wejścia do systemu. Można je utożsamiać z ukrytymi treściami ludzkiej nieświadomości (Kuźmicki, 2007). Do ich zadań należy ściganie i eksterminacja użytkowników sieci, korzystających z pirackich programów.

W anime *.hack* występują analogiczne struktury (Crimson Knights), które nadzorują użytkowników i czuwają nad przestrzeganiem zasad panujących w świecie gry. Przywołują także do porządku graczy zwanych jako PK, będących zawodowymi mordercami postaci, którzy walczą wbrew regułom poza areną. Jedynie Wybrańca jest w stanie się im przeciwstawić, ponieważ dysponuje podobnymi prerogatywami. Podobnie jest w *Matrixie*. Tutaj także bohaterowie zawiązują stowarzyszenia, tajne związki i prowadzą konspiracyjną walkę z systemem. W *.hack'u* użytkownicy tworzą gildie (a więc wirtualne wspólnoty), na wzór średniowiecznych bractw zrzeszających ludzi wykonujących ten sam zawód lub łączących się w celach obronnych, religijnych, towarzyskich. Jedną z nich jest Brygada Zmierzchu, do której dołącza główny

bohater Haseo, uchodzący za legendarnego Czarnego Wojownika, a nazywany ukrytą postacią. Gildią konkurencyjną do wymienionej jest TaN. Przynależność do danej gildii podnosi statystyki jej członków, przynosi wirtualne zyski finansowe, a także zapewnia otrzymanie lepszego uzbrojenia i szybszy rozwój. Użytkownicy stają się zatem członkami wirtualnych wspólnot w celu uzyskania indywidualnych korzyści, które podnoszą atrakcyjność postaci wykreowanej przez nich w wirtualnych świecie.

### **Second Life a relacje interpersonalne w świecie rzeczywistym**

Dla badaczy wirtualnych wspólnot niezwykle ważny jest problem drugiego życia. W filmie *Sala samobójców* można zaobserwować społeczność nastolatków bytujących na co dzień w Second Life, w którym wykreowali swoje indywidualne awatary, których cechy odbiegają od tych posiadanych przez ich twórców. Ich ruchy i pozy są wystudiowane, wypowiedzi przemyślane i wyreżyserowane, a charakterystyka całkowicie fikcyjna. Zastąpienie fizycznej sieci - siecią wirtualną usuwa wszelkie bariery komunikacyjne, jakie tworzą się zazwyczaj w realnym świecie. Sprzyja to powstawaniu cyberwspólnot, ponieważ potrzeba łączenia się i bycia podłączonym, żywym węzłem sieci determinuje nasze sieciowe zachowania (Lombard, 2009). Dominik Santorski, cierpiący na depresję i posądzany przez swoich szkolnych kolegów o skłonności homoseksualne został wyszydzony przez społeczność klasową. Dlaczego? Podczas studniówki założył się z kolegami, że w zamian za to, że koleżanki pozwolą mu przyjrzeć się ich pocałunkowi, on uczyni to samo z jednym z kolegów. Niestety, moment pocałunku został zarejestrowany i umieszczony w Internecie. Co więcej, jego oprawcy nie prześladują go bezpośrednio, lecz za pomocą mediów i multimedii. Olbrzymią rolę odebrały portale społecznościowe, na których prześladowcy umieścili poniżające chłopca filmy. Czuje zatem obawę przed bezpośrednimi kontaktami z otoczeniem. Zamiast tego, wybiera anonimowe interakcje z nieznanymi użytkownikami globalnej sieci. Motywem podjęcia dialogu z użytkownikami *Sali samobójców* była potrzeba ekspresji własnych uczuć, które nie zostały skanalizowane, ponieważ zarówno zapracowani rodzice, jak i koledzy i koleżanki odwrócili się od Dominika, odmawiając mu prawa do głosu. Wirtualna wspólnota okazała się być miejscem dialogu, który w zamierzeniu miał prowadzić do uzdrowienia duszy. Byłoby to możliwe, gdyby chłopiec stał się uczestnikiem innej gry.

Do rozważań nad *Salą samobójców* przydatne okazać się mogą badania psychologów z Carnegie Mellon University wykonane w 1995 i 1996 roku, a analizujące społeczne i psychologiczne oddziaływanie Internetu na zaangażowanie społeczne i psychologiczny dobrostan (Castells, 2007). Wykazano w nich, że intensywniejsze korzystanie z Internetu nieodłącznie wiąże się ze spadkiem komunikowania się uczestników z członkami rodziny, a także wpływa na kurczenie się rozmiaru kręgu społecznego użytkowników sieci. Co więcej, wzrasta poziom depresji i osamotnienia (Castells, 2007). W *Sali samobójców* można zaobserwować relacje zmierzające w stronę osobistego zaangażowania w relacje międzyludzkie, przeniesienia interakcji ze świata wirtualnego w świat rzeczywisty, co staje się zgubne dla głównego bohatera. Relacje ulegają poszerzeniu nie tylko o zakres tematyczny, ale i o tworzenie nowych interakcji. Poczucie anonimowości sprzyja zacieśnianiu wirtualnych więzi, dające użytkownikowi komfort, jednakże w miarę wzrostu zaangażowania w interakcje w społeczności sieciowej, komfort anonimowości przeradza się w udrękę.

Podobną sytuację można zaobserwować w filmie *.hack//roots*, w którym gracze dowiadując się o osobistych problemach występujących w życiu realnym jednego z użytkowników, postanawiają interweniować i pomóc. Często agregacja informacji w grupie prowadzi do podejmowania lepszych decyzji niż te powzięte przez jednostkę, lecz w opisywanym filmie tak się nie dzieje. Przyczyną może być zaangażowanie w proces podejmowania decyzji osób młodych i niedoświadczonych, działających pod



wpływem impulsu (Lombard, 2009). Wirtualną wspólnotę graczy cechuje myślenie grupowe, zachodzące wówczas, gdy członkowie wspólnoty dążą do jednomyślności. Zazwyczaj dochodzi wtedy do zaistnienia czterech zjawisk: odpierania sprzeciwu wobec założeń zaaprobowanych przez członków grupy, wywieranie nacisku przez członków grupy na osoby wątpliwe, prowadzące do poparcia preferowanego rozwiązania, stworzenia pozorów jednomyślności, związane z przemilczeniem obaw i wątpliwości, a także interpretowanie przez grupę milczenia jako poparcia stanowiska większości (Lipińska, 2008).

### **Wirtualna grupa wsparcia**

Internetowe medium posiada także psychologiczne działania o charakterze wspierającym, ponieważ w jego ramach funkcjonują społeczności samopomocowe. Sprzyja temu: anonimowość, brak barier przestrzennych, operowanie językiem pisany (większa kontrola nad przekazem) oraz możliwość szybkiego nawiązania kontaktu z ludźmi będącymi w podobnej sytuacji czy brak długu wdzięczności (Barani, 2008). Warto zauważyć także, że poziom intymności relacji nawiązywanych w sieci zależy od jej intensywności oraz czasu trwania (Barani, 2008). W *Sali samobójców* Dominik wyśmiewany przez szkolnych kolegów na portalach społecznościowych, nawiązał kontakt z Sylwią, koryfeuszem wirtualnej społeczności zwanej „salą samobójców”, tworzonej przez młodych ludzi zamierzających odebrać sobie życie. Odnalazł swój azyl w cyberprzestrzeni i grupę osób podzielających jego zainteresowania. Młodzież spotykająca się w *Sali samobójców* niczym prawdziwa grupa wsparcia dzieli się swoimi problemami i opracowuje schemat popełnienia samobójstwa. Ich duchową przewodniczką i zarazem założycielką grupy jest Sylwia, bliżej nieokreślona dziewczyna z charakterystycznymi różowymi włosami. Jednakże, w finale zamiast Sylwii, życie odbiera sobie Dominik, który postanowił zrealizować pomysły głoszone przez wirtualną interlokutorkę, podczas gdy dziewczyna w wyniku licznych rozmów prowadzonych ze swoim internetowym przyjacielem, została skutecznie odwiedzona od tego pomysłu. Chłopiec, rozemocjonowany wypaczonymi ideałami Sylwii, które przyjął za swoje, pozbawiony wsparcia i pomocy rodziców, postanowił odebrać sobie życie, manifestując swoją samotność. Zarysowała się tu zatem niepełnowymiarowa, bo jednostronna terapeutyczna działalność sieci. Wirtualna tożsamość Sylwii stała się jej parasolem ochronnym, zasłoną, fasadą, za którą chroniła się, obawiając się nawiązywania rzeczywistych kontaktów z ludźmi. Stworzona w *Sali samobójców* grupa wytworzyła wirtualne tożsamości, tworząc poczucie efemerycznej wspólnoty, dającej pociechę jej członkom poszukującym w jej ramach komunikacji, akceptacji i autoekspresji (Castells, 2007). Zarówno Dominik, jak i pozostali członkowie *Sali samobójców* żyli w równoległym, wirtualnym świecie, będąc związani pragnieniami, moralnością i fizycznym bólem swoich jaźni (Castells, 2007). Podsumowując, wirtualna sieć, w jakiej zanurzeni zostali członkowie sali, stanowi substytut sieci społecznej i uzupełnienie niesatysfakcjonujących kontaktów społecznych.

Wirtualne wspólnoty stanowią nieodłączny komponent Internetu. Każdy, kto choć raz korzystał z sieci, zetknął się z pewnością z ideą cyberwspólnot, tworzących się na licznych forach internetowych, portalach tematycznych, czatach, blogach czy kanałach IRC. Motywację do ich tworzenia stanowią: wspólne zainteresowania łączące użytkowników, możliwość wymiany poglądów, chęć zagospodarowania wolnego czasu lub zawiązywania wirtualnych znajomości bez konieczności legitymowania się. Internet może być traktowany jako derridański *farmakon*, ponieważ jest zarówno dobrodziejstwem, lekarstwem, jak i przekleństwem, złem, co zostało wykazane na podstawie analizowanych przykładów audiowizualnych obrazów (Derrida, 1993). Sieć posiada zarówno działania terapeutyczne, jak i uzależniająco-degradujące. Uczestnicząc w życiu wirtualnych wspólnot, ich członkowie mają okazję do prowadzenia dialogu odbywanego czasie rzeczywistym przed ekranem komputera. Zasłona ta pozwala im na swobodną ekspresję uczuć, która z pewnych względów jest niemożliwa w świecie realnym, lecz nie należy

zapominać o tym, że dzięki cybernetycznej przesłonie, niektórzy użytkownicy wcielając się w wykreowanego przez siebie awatara mogą działać na szkodę innych. Wszystko, co odbywa się w wirtualnej przestrzeni Internetu zdaniem Stolla stanowi metaforę, jest *rozmową bez mówienia, uśmiechaniem się bez poruszania ustami i obejmowaniem bez dotykania* (Stoll 2000, s.56), zatem stanowi jedynie namiastkę realnego życia. Substytut, który dla wielu stanowi sens istnienia i jedyną formę komunikacji ze światem zewnętrznym.

### **Bibliografia:**

- Barani, K. (2008). Wirtualne wspólnoty kobiet na forach internetowych jako źródło wsparcia w przygotowaniu do macierzyństwa. W: B. Szmigielska (red) *Całe życie w sieci*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Bauer, Z. (2009) *Dziennikarstwo wobec nowych mediów. Historia, teoria, praktyka*. Kraków: TAIWPN Universitas.
- Bendyk, E. (2004). *Antymatrix. Człowiek w labiryncie sieci*. Warszawa: Wydawnictwo W. A.B.
- Castells, M. (2003). Wirtualne społeczności czy społeczeństwo sieciowe. W: M. Castells, *Galaktyka Internetu. Refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*. Poznań: Wydawnictwo Rebis.
- Castells, M. (2007). Społeczeństwo. W: M. Castells, *Społeczeństwo sieci*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Derrida, J. (1993). *Pismo filozofii*. Kraków: Inter Esse.
- Kasarek, L. (2011), *Chińska kultura symboliczna. Jej współczesne metamorfozy w literaturze, teatrze i malarstwie*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Dialog.
- Katz, J., Rice, R. i Aspden, P. (2001). *The internet, 1995-2000: Access, civic involvement, and social interaction*. *American Behavioral Scientist*, 45 (3), s. 405-419.
- Kuźmicki, A., *Matrix- archetypy jako źródło przemiany* [online] Dostęp: [http://www.jungpoland.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=133&Itemid=114](http://www.jungpoland.org/index.php?option=com_content&task=view&id=133&Itemid=114), odczyt w dn. 27.12.2011 r.
- Lipińska, J. (2008). Zachowania grupowe członków grup dyskusyjnych. W: J. Lipińska, *Kultura grup dyskusyjnych w Internecie*. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Lombard, D. (2009). *Globalna wioska cyfrowa: drugie życie w sieci*. Warszawa: MT Biznes Sp. z o. o.
- Nie, N. i Erbring, L. (2000). *Internet and Society. A preliminary report*. Stanford University [http://www.stanford.edu/group/siqss/Press\\_Release/Preliminary\\_Report.pdf](http://www.stanford.edu/group/siqss/Press_Release/Preliminary_Report.pdf).
- Rheingold, H. (2000), *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Stoll, C. (2000). *Krzemowe remedium. Garść rozważań na temat infostrady*. Poznań: Rebis.
- Tischner, J. (1998) *Filozofia Dramatu: wprowadzenie*. Kraków: Znak.
- Wellman, B., Haase, A., Witte, J. i Hampton, K. (2001). Does the internet increase, decrease, or supplement social capital? social networks, participation, and community commitment. *American Behavioral Scientist*, 45 (3), s. 436-455.

Anna Bąk, Małgorzata Hołda

## **Seniorzy w sieci. Między stereotypem a prawdą**

### **Wprowadzenie**

Istniejące dane świadczą o tym, że osoby starsze są najrzadziej korzystającą z internetu grupą wiekową – zarówno w Polsce, jak i na całym świecie wiek jest jednym z głównych czynników wykluczenia cyfrowego (Batorski i Zając, 2010; Gackenbach i von Stackelberg, 2007; Raban i Brynin, 2006; Zickuhr, 2010; World Internet Project [WIP], 2012). W Polsce e-seniorzy stanowią jedynie nieco ponad 20% grupy osób w wieku od 55 do 64 lat oraz niespełna 10% grupy osób w wieku powyżej 64 lat, podczas gdy w grupie wiekowej od 16 do 24 lat z internetu korzysta ponad 90% osób (GUS, 2010; WIP, 2012). Aż 70% grupy osób niekorzystających z internetu stanowią osoby mające 45 lat lub więcej; z kolei w grupie internautów 75% to osoby poniżej 45 roku życia, a tylko 4% to osoby w wieku 60 lub więcej lat. Emeryci stanowią jedynie niecałe 10% użytkowników sieci i aż 44% grupy osób niekorzystających z niej (Batorski, 2011). Ponadto wiele starszych osób nigdy nie miało kontaktu z internetem: w grupie wiekowej od 65 do 74 lat jest to aż 87% osób, podczas gdy wśród osób między 16 a 24 rokiem życia to jedynie 2% (Eurostat, 2010).

Osoby starsze są zatem jedną z najsilniej wykluczonych cyfrowo grup społecznych. Na zjawisko to składa się bardzo wiele czynników, między innymi specyficzne cechy rozwoju w okresie starości, a także związane z tymi cechami motywy, przekonania oraz kompetencje seniorów (Szmigielska, Bąk i Hołda, w druku). Równocześnie jednak wokół zjawiska korzystania z internetu przez osoby starsze narosło wiele mitów, funkcjonujących nie tylko w potocznej świadomości, ale także powielanych przez media masowe i literaturę fachową.

Jednym z takich mitów jest przekonanie, że osoby starsze w ogóle z sieci nie korzystają, które zapewne wynika z faktu, że seniorzy rzeczywiście są grupą w znacznym stopniu cyfrowo wykluczoną. Kolejne mity dotyczą przyczyn tego faktu – powszechne są przekonania, że według seniorów internet to zło, że boją się oni zawartości sieci i że nie korzystają z niej, ponieważ nie mają dostępu do komputera, a także że nie chcą uczyć się obsługi narzędzi nowych mediów oraz że nabywanie wiedzy z tego zakresu przychodzi im z wielkim trudem. Ponadto istnieje wiele mitów odnoszących się do sposobu korzystania z sieci przez osoby starsze. Zgodnie z tymi mitami seniorzy-internauci stanowią niezróżnicowaną grupę osób korzystających z internetu w jednorodny, specyficzny sposób, nie wiedzą oni o istnieniu portali społecznościowych i szukają w sieci jedynie informacji zdrowotnych i religijnych. W niniejszym artykule przedstawione zostaną wyniki badań podważające najpopularniejsze mity i stereotypowe przekonania dotyczące korzystania z sieci przez osoby w starszym wieku.

### **MIT 1: Seniorzy nie korzystają z sieci**

Przekonanie, że osoby starsze w ogóle nie korzystają z sieci, jest mitem najbardziej rozpowszechnionym. Jak już wspomniano we wprowadzeniu, odsetek internautów w tej grupie wiekowej jest wciąż niewielki w porównaniu z młodszymi grupami, jednak grupa e-seniorów systematycznie się powiększa, zarówno w Polsce, jak i na świecie. W krajach rozwiniętych z internetu korzysta już większość osób starszych: w Stanach Zjednoczonych aż 78% osób w wieku 55-64 lat i 48% osób w wieku powyżej 64 lat korzysta z sieci (WIP, 2012), a osoby mające 60 lub więcej lat stanowią najszybciej powiększającą się grupę użytkowników internetu (AXA, 2007); w Wielkiej Brytanii z sieci korzysta 57% osób w wieku

55-64 lat, 37% osób w wieku 65-74 lat oraz 24% osób w wieku powyżej 74 lat (Dutton i Helsper, 2007). Wyniki badań fińskich z udziałem osób w wieku powyżej 55 lat pokazały, że wszyscy badani mieli kontakt z internetem, a tylko 1/3 z nich nie korzystała z sieci (Vuori i Holmlund-Rytkönen, 2005).

Także w Polsce grupa e-seniorów wciąż rośnie – w ciągu roku (2010-2011) liczba użytkowników sieci w grupie wiekowej 50-59 lat wzrosła z 37 do 45%, a w grupie wiekowej powyżej 59 lat – z 15 do 17% (WIP Poland, 2011). Osoby starsze coraz częściej zapisują się na kursy poświęcone obsłudze komputera i internetu, organizowane specjalnie dla osób w tym wieku (Batorski, 2009; Batorski i Zając, 2010; Tomczyk, 2010; Wolski, 2008). Oprócz tego istnieje znaczna grupa osób starszych, które wprowadzając same z internetu nie korzystają, jednak sięgają do zasobów sieci od czasu do czasu za pośrednictwem innych osób, przede wszystkim rodziny (Batorski i Zając, 2010).

Okazuje się ponadto, że osoby starsze są także aktywnymi uczestnikami i współtwórcami sieciowej społeczności, choć w mniejszym stopniu niż osoby młodsze. Mimo że większość seniorów-internautów korzysta z sieci w sposób bierny (Batorski i Zając, 2010; Dutton i Helsper, 2007; Hołda, 2008c; WIP Poland, 2010), to jednak przegląd treści dostępnych w internecie wskazuje na to, że istnieje pewna grupa osób w starszym wieku, które nie tylko przeglądają strony internetowe, ale także prowadzą blogi, zamieszczają zdjęcia i opracowują własne strony, współtworząc wirtualną rzeczywistość. Istnieje również wiele forów dyskusyjnych dla seniorów, których uczestnicy dzielą się opiniami, przeżyciami, problemami, ale też przepisami kulinarnymi. Aktywni tam internauci w wieku senioralnym doradzają, jak radzić sobie z komputerem i internetem, plotkują, wspierają się, a także zamieszczają zdjęcia, linki do swoich blogów i ulubionych stron (Hołda, 2008c).

## **MIT 2: Według seniorów internet to zło**

Pogląd, że osoby starsze w ogóle nie korzystają z sieci, pociąga za sobą kolejne mity i stereotypy, dotyczące między innymi przyczyn tego niekorzystania. Według jednego z takich popularnych mitów osoby w starszym wieku nie używają internetu, ponieważ uznają to medium za źródło zła. Jednak rosnąca liczba internautów w starszym wieku przeczy temu przekonaniu. Jak pokazują wyniki sondaży sprzed kilku lat, w Stanach Zjednoczonych niemal 2/3 Amerykanów w wieku 65 lub więcej lat uważała, że internet uczynił ich życie ciekawszym (AXA, 2007). Z kolei w badaniach przeprowadzonych wśród polskich seniorów-internautów okazało się, że wiele osób starszych pozytywnie ocenia internet i dostrzega korzyści płynące z jego użytkowania; tylko nieliczni badani twierdzili, że „internet niesie ze sobą mnóstwo zagrożeń, i choć daje pewne nowe możliwości, to jednak należałoby lepiej kontrolować treści, jakie można w nim znaleźć, i ograniczyć dostęp do niego” (Hołda, 2008c).

Badacze analizujący stosunek seniorów do sieci i jej zasobów, powołując się na wypowiedzi uczestników, wśród korzyści wymieniają możliwość zwiększenia kontaktu z rodziną i światem zewnętrznym (Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; Ernest-Jones, 2008; Lagana, Oliver, Ainsworth i Edwards, 2011), pomoc w utrzymaniu relacji ze znajomymi poza krajem (Age Concern i Barclays, 2002) oraz wzrost liczby kontaktów z osobami tej samej profesji (WIP Poland, 2010, 2011).

Również wyniki badań prowadzonych wśród osób niekorzystających z sieci nie potwierdzają przekonania, że według seniorów internet jest złem. Najczęściej wymienianym powodem niekorzystania z internetu przez osoby starsze jest brak zainteresowania i przeświadczenie, że internet nie jest dla nich użyteczny. Opinie, że internet to zło, w wypowiedziach badanych nie pojawiły się ani razu (Batorski i Zając, 2010).

### **MIT 3: Seniorzy boją się internetu**

Według kolejnego mitu seniorzy nie korzystają z internetu, ponieważ się go boją. Przekonanie to przynajmniej częściowo wynika z poprzedniego – skoro osoby starsze uważają, że internet jest złem, to nie powinno dziwić, że się go boją i nie chcą z niego korzystać. Jednak w cytowanych już badaniach, przeprowadzonych wśród polskich seniorów-internautów okazało się, że osoby badane wymieniły więcej korzyści użytkowania internetu niż zagrożeń z nim związanych. Większość badanych twierdziła ponadto, że internet, choć niesie pewne zagrożenia, to jednak jest wspaniałym wynalazkiem, daje mnóstwo nowych możliwości i trudno już w tej chwili wyobrazić sobie życie bez niego (Hołda, 2008c).

Przyczynami braku zainteresowania korzystaniem z internetu są natomiast często różnego rodzaju negatywne przekonania na jego temat oraz obawy związane z własnymi zdolnościami w zakresie użytkowania sieci. Wielu seniorów, którzy z sieci nie korzystają, uważa na przykład, że internet nie jest przeznaczony dla ludzi w ich wieku i że niewiele z tego, co sieć oferuje, koresponduje z ich zainteresowaniami. Osoby starsze często mają też niższe poczucie własnej skuteczności w tej dziedzinie, a także obawy przed trudnościami w nauce korzystania z komputera i internetu, możliwością zepsucia sprzętu itd. Ponadto seniorzy często nie wiedzą, czemu korzystanie z internetu miałyby służyć, ani w jaki sposób mogliby go wykorzystać do zaspokajania różnego rodzaju potrzeb czy rozwiązywania problemów. Oprócz tego seniorzy, którzy z sieci nie korzystają, nierzadko deklarują, że po prostu nie mają na to czasu (Batorski, 2009; Batorski i Zając, 2010; Buniewicz, 2007; Czaja i in., 2006; Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008c, 2011; Keenan, 2009; National Institute on Aging, 2001).

### **MIT 4: Powodem niekorzystania z internetu przez seniorów jest brak komputera**

Jeszcze jednym mitem dotyczącym powodów niekorzystania z sieci przez znaczną grupę seniorów jest przekonanie, że kluczowy jest tutaj brak odpowiedniego sprzętu, spowodowany przede wszystkim jego wysokimi kosztami. Z badań wynika jednak, że bardzo wiele starszych osób nie tylko nie podejmuje starań o uzyskanie dostępu do sieci, ale też często nie korzysta z niej mimo posiadania w domu (np. przez innych domowników) komputera i dostępu do internetu – tylko około połowa osób starszych, które mają w domu dostęp do internetu, korzysta z niego (Batorski i Zając, 2010). A zatem to nie brak komputera czy dostępu do sieci jest główną przyczyną niekorzystania z internetu przez osoby starsze. Obecnie bardziej znaczące wydają się bariery kompetencyjne, określone przekonania oraz brak motywacji (Batorski i Zając, 2010; GUS, 2010; Keenan, 2009).

Tendencja ta jest zresztą widoczna nie tylko w tej grupie wiekowej i nie tylko w Polsce – wyniki badań prowadzonych w 16 krajach w ramach projektu World Internet Project pokazują, że na całym świecie najczęstszymi powodami niekorzystania z sieci są brak zainteresowania oraz brak umiejętności, nie brak komputera czy wysokie koszty (WIP, 2012). Osoby starsze nie są również przyzwyczajone do korzystania z internetu, jak to ma miejsce wśród osób młodszych, które większość potrzeb zaspokajają w świecie wirtualnym, czasem spędzając w nim czas właśnie „z przyzwyczajenia” (Age Concern and Help the Aged i BT, 2005; Batorski i Zając, 2010; Keenan, 2009).

### **MIT 5: Seniorzy nie chcą się uczyć obsługi komputera i internetu**

Bardzo rozpowszechnione jest również przekonanie, że osoby starsze nie korzystają z sieci, ponieważ nie chcą i nie są w stanie nauczyć się obsługi komputera i internetu. Często podkreśla się, że funkcjonowanie w świecie wirtualnym jest dla osób w starszym wieku zbyt trudne, ponieważ „internet jest tylko dla młodych” – dla seniorów to „obcy świat”. Wyniki badań pokazują, że w ocenie młodszych użytkowników sieci osoby starsze mają wiele oporów i trudności w korzystaniu z internetu, jest to dla

nich zupełna nowość i trudno jest im się przestawić na taki sposób funkcjonowania (Hołda, 2008b). Tego rodzaju przekonania związane są z tradycyjnym ujęciem starości, zgodnie z którym ten okres życia człowieka jest okresem regresu rozwojowego i degeneracji, charakteryzującym się tendencją do przeciwstawiania się wszelkim zmianom oraz mniejszymi możliwościami adaptacji do środowiska kulturowego i społecznego (Bień, 2000; Błachnio, 2002; Cichocka, 2000; Straś-Romanowska, 2000). Wynika z tego założenie, że człowiek stary nie jest w stanie nauczyć się żadnych nowych umiejętności.

Istniejące dane świadczą jednak o tym, że wielu seniorów chce poznawać nowe technologie, a sukcesy na tym polu dają im olbrzymią satysfakcję (White i in., 2002). W badaniach przeprowadzonych wśród polskich seniorów-internautów większość osób deklaruje pozytywne nastawienie do nauki korzystania z sieci. Badani często twierdzili ponadto, że zanim nauczyli się korzystać z internetu byli zafascynowani nowymi możliwościami, jakie daje, a jednym z najczęściej wymienianych powodów rozpoczęcia korzystania z sieci była ciekawość i chęć nauczenia się czegoś nowego. Osoby starsze coraz częściej dostrzegają konieczność korzystania z komputera i internetu – wielu seniorów-internautów podkreśla, że powodem rozpoczęcia przez nich korzystania z sieci było przekonanie, że „w dzisiejszym świecie nie można obyć się bez internetu” (Hołda, 2008c).

O tym, że osoby starsze chcą się nauczyć korzystać z internetu świadczy także fakt, że przewidziane dla seniorów kursy poświęcone obsłudze komputera i internetu, organizowane przez instytucje pracujące z osobami w tym wieku (np. uniwersytety trzeciego wieku), cieszą się dużym zainteresowaniem, a ich organizatorzy podkreślają ogromne zaangażowanie i wielki zapał do nauki ich uczestników (Batorski, 2009; Batorski i Zając, 2010; Tomczyk, 2010; Wolski, 2008). Również przegląd dostępnych w sieci ofert kursów komputerowych pokazuje, że jeśli są one kierowane do jakiejś określonej grupy wiekowej, to jest to właśnie grupa osób starszych, co świadczy o dużym zapotrzebowaniu na takie usługi w tej grupie wiekowej (Hołda, 2011).

#### **MIT 6: Seniorów bardzo trudno jest nauczyć korzystać z komputera**

Pogląd, że osoby starsze nie korzystają z sieci, ponieważ nie chcą uczyć się obsługi komputera i internetu, pociąga za sobą kolejny mit – że nauczenie ich tej umiejętności jest bardzo trudne. Wiąże się z tym także przekonania samych seniorów, którzy często mają niższe poczucie własnej skuteczności w tej dziedzinie oraz liczne obawy przed trudnościami w nauce, związane na przykład z obawą przed zepsuciem sprzętu (Batorski i Zając, 2010; Czaja i in., 2006). Nakładają się na to często również różnego rodzaju trudności techniczne: zbyt małe litery, trudne do rozróżnienia kolory czy skomplikowana nawigacja, które są szczególnie istotne w starszym wieku ze względu na osłabienie procesów percepcji, uwagi, pamięci i uczenia (Buniewicz, 2007; Hilt i Lipschultz, 2004; National Institute on Aging, 2001).

Mimo wymienionych wyżej trudności, seniorzy rozpoczynający naukę korzystania z komputera nadrabiają braki ogromną motywacją. W zdobywaniu wiedzy wspomaga ich szereg projektów, których celem jest aktywizacja osób starszych w zakresie korzystania z internetu. Prowadzone inicjatywy obejmują między innymi przekazywanie wiedzy z zakresu użytkowania komputerów (Dickinson, Eisma, Gregor, Syme i Milne, 2005; Magnusson, Hanson i Nolan, 2005), promowanie korzystania z sieci i jej narzędzi (Age Concern i Barclays, 2002; Millward, 2003) oraz szkolenie trenerów pracujących z osobami w wieku senioralnym (Digital Unite, [www.digitalengagement.org](http://www.digitalengagement.org)). Autorzy projektów dbają przy tym o budowanie zainteresowania treściami dostępnymi w sieci poprzez wiązanie ich z codziennym życiem seniorów, odpowiedni dobór słownictwa oraz wykonywanie ćwiczeń praktycznych, wymagających aktywnego wykorzystania internetu.

### **MIT 7: Seniorzy nie wiedzą o istnieniu portali społecznościowych**

Zgodnie z kolejnym bardzo popularnym mitem osoby starsze są specyficzną grupą internautów i jeśli w ogóle z internetu korzystają, robią to w zupełnie inny sposób niż osoby młodsze. Tego rodzaju poglądy są szczególnie rozpowszechnione wśród młodszych użytkowników internetu (Hołda, 2008b). W rzeczywistości mimo że istnieją pewne dowody na specyfikę korzystania z sieci przez osoby starsze (Assael, 2005; Batorski, 2003; Buniewicz, 2007; Dutton i Helsper, 2007; Hołda, 2008a), to jednak w większości badań stwierdzono tylko drobne różnice, dotyczące pojedynczych aktywności, celów, obszarów korzystania itd. Ponadto wyniki wielu badań świadczą o heterogeniczności grupy e-seniorów i o tym, że wielu z nich korzysta z internetu w podobny sposób i w podobnym zakresie jak osoby młodsze (Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008a, 2008b; Vuori i Holmlund-Rytkönen, 2005). Także sami seniorzy uważają, że sposób korzystania z internetu nie zależy od wieku, ale od indywidualnych cech osoby (Hołda, 2008c). Mimo to powszechne jest przekonanie, że seniorzy mają inne potrzeby i preferencje niż młodszy internauci, a w związku z tym czego innego szukają w sieci i korzystają jedynie z ograniczonego wycinka jej zasobów. Dotyczy to szczególnie komunikacji przez internet – często uważa się, że osoby starsze nie korzystają między innymi z portali społecznościowych.

Tymczasem, choć wciąż to poczta elektroniczna jest głównym narzędziem używanym przez seniorów do kontaktowania się przez internet z przyjaciółmi i rodziną (Keenan, 2009; Madden, 2010; WIP Poland, 2010, 2011), w ciągu roku (2009-2010) liczba użytkowników portali społecznościowych w wieku 50 lub więcej lat w Stanach Zjednoczonych niemal się podwoiła. Obecnie prawie połowa internautów w wieku 50-64 lat oraz co czwarty internauta w wieku 65 lub więcej lat korzysta z tego typu serwisów. Podwojeniu uległa także liczba seniorów korzystających z serwisów udostępniających usługę aktualizacji statusów, takich jak np. Twitter. Co więcej, okazuje się, że przyrost użytkowników serwisów społecznościowych w tej grupie wiekowej był znacznie większy niż wśród osób mających 18-29 lat (Madden, 2010). Również w Polsce w ostatnich latach obserwuje się wzrost popularności serwisów społecznościowych wśród najstarszych internautów. W grupie osób w wieku 60 lub więcej lat liczba użytkowników tego rodzaju serwisów wzrosła w przeciągu roku (2010-2011) z 16 do 20%, podczas gdy we wszystkich pozostałych grupach wiekowych ich liczba spadła (WIP Poland, 2011).

Przyczyn tak dużego wzrostu atrakcyjności serwisów społecznościowych wśród seniorów-internautów upatruje się przede wszystkim w tym, że zapobiegają one izolacji i ułatwiają aktywizowanie tej grupy wiekowej, umożliwiając ponowne nawiązanie kontaktów z osobami z ich przeszłości czy grupy zawodowej. W Stanach Zjednoczonych około połowa użytkowników tych serwisów w wieku 50 lub więcej lat deklaruje, że skontaktowali się z nimi dawni znajomi, którzy odnaleźli ich w sieci. Tego rodzaju odnowione znajomości mogą stanowić znaczące wsparcie zwłaszcza dla osób zbliżających się do emerytury (Madden, 2010). Potwierdzają to badania przeprowadzone w Polsce, w których ponad połowa respondentów w wieku 60 lub więcej lat stwierdziła, że korzystanie z internetu poprawiło ich kontakty z osobami z ich grupy zawodowej, pomimo przebywania na emeryturze (WIP Poland, 2010). Przeciwdziałanie izolacji społecznej osób w starszym wieku wydaje się szczególnie ważne również ze względu na fakt, że wiele osób w starszym wieku cierpi na różne przewlekłe choroby, co utrudnia im tradycyjne formy interakcji społecznych. Serwisy społeczne mogą zatem stanowić dla tych osób znaczące źródło wsparcia społecznego. Ponadto serwisy te ułatwiają komunikację międzypokoleniową, pozwalając na dzielenie się wiedzą i doświadczeniami wbrew różnicom pokoleniowym (Madden, 2010).

### **MIT 8: Seniorzy szukają w sieci informacji zdrowotnych i religijnych**

Oprócz przekonania, że osoby starsze nie wiedzą o istnieniu portali społecznościowych i z nich nie korzystają, popularny jest również pogląd, że szukają oni w internecie wyłącznie informacji zdrowotnych i religijnych. Pogląd ten wydaje się mocno rozpowszechniony na przykład wśród twórców stron internetowych i reklamodawców – przegląd treści dostępnych w sieci wskazuje na to, że wszystkie portale dla seniorów zawierają osobny dział tematyczny poświęcony zdrowiu, a najwięcej stron skierowanych do osób w tym wieku to oferty handlowe leków i preparatów farmaceutycznych (Hołda, 2008c).

Jednak liczne dane świadczą o tym, że aktywność seniorów w sieci znacznie wykracza poza poszukiwanie tego rodzaju informacji, i nie tylko nie jest jedynym celem korzystania z internetu przez osoby starsze, ale nie jest nawet celem najważniejszym. Osoby starsze najczęściej korzystają z poczty elektronicznej i przeglądają strony www, a jako główne cele korzystania z sieci podają kontakt z rodziną i znajomymi oraz poszukiwanie informacji przydatnych w codziennym życiu lub związanych ze swoimi zainteresowaniami. W sieci seniorzy szukają także danych dotyczących dóbr i usług (nie tylko zdrowotnych) oraz doniesień z obszaru swojej dotychczasowej działalności zawodowej, biznesu lub nauki (Age Concern i Barclays, 2002; Batorski i Zajac, 2010; Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008c; Keenan, 2009; Madden, 2010; Selwyn, Gorard, Furlong i Madden, 2003; WIP Poland, 2011).

### **MIT 9: Seniorzy to grupa jednorodna**

Ostatni z przedstawionych w tym artykule mitów również dotyczy stylu korzystania z sieci przez seniorów i zakłada, że stanowią oni jednorodną grupę, której wszyscy członkowie korzystają z internetu w ten sam specyficzny sposób, uwarunkowany ich wiekiem. Jak już wspomniano, liczne dane wskazują na zróżnicowanie grupy seniorów-internautów, co podkreślają także oni sami (Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008b, 2008c; Vuori i Holmlund-Rytkönen, 2005).

Zróżnicowanie to wiąże się z kilkoma czynnikami, między innymi z wiekiem i płcią. W części badań zarysował się wyraźny podział grupy e-seniorów na dwie podgrupy różniące się pod względem aktywności w sieci: pierwsza z nich to osoby w wieku 50-64 lat, druga natomiast – osoby po 64 roku życia (IAB Polska, 2010; Keenan, 2009; Madden, 2010; WIP Poland, 2010). W cytowanych badaniach podgrupa młodsza wykazywała się większą aktywnością w porównaniu do starszej.

Wśród najstarszych internautów zaobserwowano także pewne różnice związane z płcią. Wyniki badań pokazują, że mężczyźni korzystają z sieci w sposób bardziej aktywny, częściej czytają prasę i książki, wyszukują informacje na interesujące ich tematy, przeglądają oferty pracy lub dokonują rezerwacji turystycznych. Kobiety częściej korzystają z poczty elektronicznej oraz kontaktują się z bliskimi osobami, a także dwukrotnie częściej niż mężczyźni grają w gry online (Age Concern i Barclays, 2002; Keenan, 2009; White i in., 2002).

Stwierdzono ponadto, że mimo pewnych drobnych różnic w częstości wybierania poszczególnych celów korzystania z sieci oraz w ich liczbie, osoby starsze generalnie wybierały te same cele co osoby młodsze, tylko w nieco innej kolejności. Podobnie było w przypadku obszarów internetu, z których badani korzystają najczęściej – osoby starsze wybierały te same obszary co osoby młodsze, tylko w nieco innej kolejności. Osoby starsze deklarują też, że najczęściej wyszukują w sieci informacje związane ze swoimi zainteresowaniami, a nie specyficzne dla swojej grupy wiekowej. Ich zdaniem osoby starsze korzystają z sieci podobnie do osób młodszych, ponieważ sposób korzystania z internetu nie zależy od wieku, ale od indywidualnych cech i potrzeb (Hilt i Lipschultz, 2004; Hołda, 2008b, 2008c). Wydaje się zatem, że seniorzy-internauci korzystają z internetu w podobnie różnorodny sposób co osoby młode.



## Podsumowanie

Opisane powyżej mity nie są jedynymi, jakie składają się na stereotypowy obraz seniora w kontekście jego relacji z komputerem i internetem. Są to jednak przekonania występujące najczęściej i, co ważne, przedstawiają one tę grupę wiekową w negatywnym świetle. Artykuł ten za główny cel miał ukazanie prawdziwego obrazu seniora-internauty, posługując się dowodami z badań naukowych, które przemawiają przeciwko istniejącym przekonaniom. Warto zaznaczyć, że nie oznacza to braku istnienia osób starszych, które mają negatywny stosunek do sieci. Z pewnością są w tej grupie również tacy, którzy internetu i komputera się boją, uważają go za źródło zła i nie wiedzą o istnieniu niektórych narzędzi komunikacyjnych dostępnych w świecie wirtualnym. Niemniej jest duża grupa osób starszych, które z ciekawością i zainteresowaniem uczą się nowych technologii oraz mają bardzo pozytywny do nich stosunek. Dla tych osób opisane mity są krzywdzące, co więcej, mogą utrudniać im dostęp do wiedzy i zmniejszać szanse na rozwój swoich zainteresowań. Stąd ważne staje się zderzenie obecnych w społeczeństwie mitów z aktualnym stanem wiedzy naukowej, aby seniorzy mogli pełniej uczestniczyć w życiu wirtualnym i bez etykietek stawać się coraz bardziej aktywnymi członkami społeczności internetowej.

## Bibliografia

- Age Concern and Help the Aged i BT. (2005). *Introducing another World: older people and digital inclusion*. A report of qualitative research on the barriers and enablers to tackling digital exclusion in later life.
- Age Concern i Barclays. (2002). *Internet turns on men and women in different ways – new survey reveals*. Znalezione 15.08.2011 pod adresem: [http://www.icmresearch.com/pdfs/2002\\_august\\_age\\_concern\\_barclays\\_it\\_internet\\_older\\_people.pdf](http://www.icmresearch.com/pdfs/2002_august_age_concern_barclays_it_internet_older_people.pdf)
- Assael, H. (2005). A Demographic and Psychographic Profile of Heavy Internet Users and Users by Type of Internet Usage. *Journal of Advertising Research*, 45, 93-123.
- AXA. (2007). *Retirement Dreams & Realities. AXA Retirement Scope 2007*. AXA. Znalezione 11.09.2007 pod adresem: [http://www.retirement-scope.axa.com/synthesis/download/retirement\\_scope\\_2007.pdf](http://www.retirement-scope.axa.com/synthesis/download/retirement_scope_2007.pdf)
- Batorski, D. (2003). Ku społeczeństwu informacyjnemu. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2003: warunki i jakość życia Polaków* (s. 195-235). Warszawa: Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania.
- Batorski, D. (2009). Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009 – warunki i jakość życia Polaków. Raport*. Warszawa: Rada Monitoringu Społecznego. Znalezione 30.03.2010 pod adresem: [www.diagnoza.com](http://www.diagnoza.com)
- Batorski, D. (2011). Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. *Diagnoza społeczna 2011 – warunki i jakość życia Polaków. Raport* [Special issue]. *Contemporary Economics*, 5, 299-327.
- Batorski, D., Zając, J.M. (2010). Między alienacją a adaptacją – Polacy w wieku 50+ wobec internetu. Raport Otwarcia Koalicji „Dojrzałość w sieci”. Warszawa: UPC Polska. Znalezione 10.02.2011 pod adresem: [http://dojrzaloscwsieci.pl/tl\\_files/pliki/Raport.pdf](http://dojrzaloscwsieci.pl/tl_files/pliki/Raport.pdf)
- Bień, B. (2000). Starzenie pomyślne – mit czy rzeczywistość? W: *W kręgu rodziny dawniej i dzisiaj*. Materiały z konferencji „Jesień życia – blaski i cienie, Rodzina – tradycja i współczesność”. Białystok: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku.
- Błachnio, A. (2002). Pytanie o jakość życia w kontekście rozważań nad naturą starości. W: K. Obuchowski (red.), *Starość i osobowość* (s. 13-52). Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- Buniewicz, A. (2007). *Polscy seniorzy i Internet*. Znalezione 03.06.2007 pod adresem: [www.egospodarka.pl/2007/Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html](http://www.egospodarka.pl/2007/Polscy-seniorzy-i-Internet,1,20,2.html)
- Cichocka, M. (2000). Starość, niemoc, smutek, bezradność? W: *Profile starości* (s. 97-104). Poznań: Wydawnictwo Miejskie, Urząd Miasta Poznania, Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych.
- Czaja, S.J., Charness, N., Fisk, A.D., Hertzog, C., Nair, S.N., Rogers, W.A., Sharit, J. (2006). Factors Predicting the Use of Technology: Findings From the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*, 21, 333-352.
- Dickinson, A., Eisma, R., Gregor, P., Syme, A., Milne, S. (2005). Strategies for teaching older people to use the World Wide Web. *Universal Access in the Information Society*, 4, 3-15.
- Dutton, W., Helsper, E.J. (2007). *The Internet in Britain: 2007*. Oxford: Oxford Internet Institute, University of Oxford.
- Ernest-Jones, T. (2008). *Closing Europe's digital divide*. Raport Economist Intelligence Unit. Znalezione 20.07.2011 pod adresem: [http://graphics.eiu.com/upload/Intel\\_Digital\\_Divide.pdf](http://graphics.eiu.com/upload/Intel_Digital_Divide.pdf)
- Eurostat. (2010). *Digital inclusion – individuals*. Znalezione 10.02.2011 pod adresem: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/setupModifyTableLayout>

- Gackenbach, J., von Stackelberg, H. (2007). Self online: Personality and demographic implications. W: J. Gackenbach (red.), *Psychology and the internet. Intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications* (s. 55-73). Boston: Academic Press.
- GUS. (2010). *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006-2010*. Warszawa: GUS. Znalezione 10.02.2011 pod adresem: <http://www.stat.gov.pl>
- Hilt, M.L., Lipschultz, J.H. (2004). Elderly Americans and the Internet: E-mail, tv news, information and entertainment websites. *Educational Gerontology*, 30, 57-72.
- Hołda, M. (2008a). *Człowiek stary jako użytkownik internetu*. Referat przedstawiony na I Ogólnopolskim Sympozjum Psychologii Edukacyjnej „Internet w biegu życia ludzkiego”, Kraków, 25.10.2008.
- Hołda, M. (2008b). *Człowiek stary w Internecie – współużytkownik czy obcy?* Plakat przedstawiony na XXXIII Zjeździe Naukowym Polskiego Towarzystwa Psychologicznego „Żyć godnie...”, Poznań, 24-27.09.2008.
- Hołda, M. (2008c). Ludzie starzy w świecie wirtualnym. W: B. Szmigielska (red.), *Całe życie w sieci* (s. 281-313). Kraków: WUJ.
- Hołda, M. (2011). Edukacja osób starszych w zakresie korzystania z internetu. W: B. Szmigielska (red.), *Edukacja w dwóch światach – offline i online* (s. 187-201). Kraków: WiR PARTNER.
- IAB Polska (2010). Raport strategiczny internet 2010. Znalezione 16.08.2011 pod adresem: [http://www.iabpolska.pl/images/stories/raporty/Raport\\_strategiczny\\_IAB\\_Polska\\_INTERNET\\_2010.pdf](http://www.iabpolska.pl/images/stories/raporty/Raport_strategiczny_IAB_Polska_INTERNET_2010.pdf)
- Keenan, T. (2009). *Internet use among midlife and older adults: an AARP bulletin poll*. American Association of Retired Persons. Znalezione 20.07.2011 pod adresem: <http://research.aarp.org>
- Lagana, L., Oliver, T., Ainsworth, A., Edwards, M. (2011). Enhancing computer self-efficacy and attitudes in multi-ethnic older adults: a randomised controlled study. *Aging and Society*, 31, 1-13.
- Madden, M. (2010). *Older Adults and Social Media. Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year*. Pew Internet and American Life Project. Znalezione 05.09.2011 pod adresem: <http://pewinternet.org/Reports/2010/Older-Adults-and-Social-Media.aspx>
- Magnusson, L., Hanson, E., Nolan, M. (2005). The impact of information and communication technology on family carers of older people and professionals in Sweden. *Ageing and Society*, 25, 693-713.
- Millward, P. (2003). The 'grey digital divide': Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8, 7.
- National Institute on Aging. (2001). *Making Your Web Site Senior Friendly: A Checklist*. US Department of Health and Human Services, National Institutes of Health, National Institute on Aging.
- Raban, Y., Brynin, M. (2006). Older people and new technologies. W: R. Kraut, M. Brynin, S. Kiesler (red.), *Computers, phones, and the internet. Domesticating information technology* (s. 43-50). Oxford: Oxford University Press.
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., Madden, L. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing and Society*, 23, 561-582.
- Straś-Romanowska, M. (2000). Późna dorosłość. Wiek starzenia się. W: B. Harwas-Napierała, J. Trempała, (red.). *Psychologia rozwoju człowieka* (t. 2, s. 263-292). Warszawa: PWN.
- Szmigielska, B., Bąk, A., Hołda, M. (w druku). Seniorzy jako użytkownicy internetu. *Nauka*.
- Tomczyk, Ł. (2010). Seniorzy w świecie nowych mediów. *E-mentor*, 4. Znalezione 21.10.2010 pod adresem: <http://www.e-mentor.edu.pl/arttykul/index/numer/36/id/776>
- Vuori, S., Holmlund-Rytkönen, M. (2005). 55+ people as internet users. *Marketing Intelligence & Planning*, 23, 58-76.
- White, H., McConnell, E., Clipp, E., Branch, L. G., Sloane, R., Pieper, C., Box, T. L. (2002). A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing internet training and access to older adults. *Aging and Mental Health*, 6, 213-221.
- Wolski, K. (2008). Internet z perspektywy rozwoju człowieka starego. W: B. Szmigielska (red.), *Całe życie w sieci* (s. 267-280). Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- World Internet Project [WIP]. (2012). *International Report (third edition)*. USC Annenberg School Center for the Digital Future.
- World Internet Project [WIP] Poland (2010). Warszawa, PL: Agora S. A. i Grupa TP.
- World Internet Project [WIP] Poland (2011). Warszawa, PL: Agora S. A. i Grupa TP.
- [www.digitalengagement.org](http://www.digitalengagement.org)
- Zickuhr, K. (2010). *Generations 2010. Pew Internet & American Life Project*. Washington, D.C.: Pew Research Center. Znalezione 10.02.2011 pod adresem: <http://pewinternet.org/Reports/2010/Generations-2010.aspx>

Agnieszka Krawczyk

## Internet w komunikacji emigrantów

### Wprowadzenie

Internet często bywa przeceniany lub demonizowany. Do negatywnych jego aspektów zazwyczaj zalicza się różne formy uzależnień (np. od gier, filmów, seriali, portali społecznościowych), ograniczenie kontaktów towarzyskich aż do całkowitej rezygnacji z nich. Wśród pozytywów wymieniane są z kolei możliwości, jakie daje jego używanie, a mianowicie: okazje do odbywania wirtualnych podróży, kontaktowania się z osobami przebywającymi nawet w najbardziej odległych miejscach etc. W niniejszym artykule chciałabym właśnie zwrócić uwagę na tę ostatnią kwestię. Internet, jeśli używa się go rozsądnie, może stanowić nieograniczone źródło korzyści. To właśnie dzięki niemu emigranci nie muszą tracić kontaktu z rodzinami i znajomymi, a po powrocie do ojczyzny zamiast przeznaczać czas na nadrobienie zaległości towarzyskich, spowodowanych długotrwałą rozłąką, mogą zająć się tworzeniem bieżących relacji.

### Podstawowe pojęcia i informacje dotyczące migracji

Migracja, to zjawisko trwające od początku istnienia ludzkości (Kumoś, 2008), które określane jest jako „mniej lub bardziej stały ruch jednostek lub grup przekraczających granice symboliczne lub polityczne do nowych obszarów zamieszkania oraz nowych wspólnot” (Tabin, 2005, s. 195). Ponadto migracją lub ruchem migracyjnym określane jest całokształt przemian, które prowadzą do zmiany miejsca zamieszkania osób, przenoszących się z miejsca pochodzenia lub wyjazdu do miejsca przeznaczenia lub przyjazdu (Bera, 2008). Warto tutaj zwrócić uwagę na fakt, że wyjazd, który jest kontynuacją wcześniej rozpoczętej migracji również uznawany jest za migrację w stosunku do danego miejsca pobytu. Również i w niniejszych badaniach uwzględniony został taki ruch migracyjny.

Migracje można rozpatrywać w wielu ujęciach, na które znaczący wpływ mają niżej wymienione aspekty, przywołane za Kumosiem (2008):

a. Geograficzne kierunki emigracji:

- Wewnętrzna (narodowa);
- Zewnętrzna (międzynarodowa);
- Międzykontynentalna (zamorska);
- Kontynentalna;
- Regionalna.

Dla niniejszego opracowania największe znaczenie ma migracja zewnętrzna, czyli międzynarodowa oraz zamorska, czyli międzykontynentalna, gdyż dotyczą one niżej opisanej grupy badawczej.

b. Charakter wędrowki:

- Pojedyncze;
- Rodzinne;
- Grupowe;
- Masowe przemieszczanie się (np. przesiedlenie).

Charakter wędrowki ma duże znaczenie w kontekście komunikacji internetowej. Jeśli dana osoba wyjeżdża samotnie, to zostawia w ojczyźnie wielu bliskich ludzi, z którymi chciałaby utrzymywać kontakt.

c. Ze względu na czas trwania:

- Permanentne;
- Czasowe;
- Krótkookresowe (do roku);
- Długookresowe (powyżej roku) (Kumoś, 2008).

Wszystkie wyżej wymienione migracje ze względu na czas trwania bezpośrednio dotyczą niniejszej grupy badawczej.

d. Należy jeszcze dodać cele emigracji, do których zaliczyć można następujące:

- zawodowe (w tym: zarobkowe – chęć podwyższenia statusu materialnego lub podjęte na skutek braku możliwości zdobycia zatrudnienia w ojczyźnie; rozwojowe – chęć podniesienia kwalifikacji, korzystania ze sprzętu, który w ojczyźnie jest niedostępny);
- edukacyjne/naukowe (w tym: wymiany dla licealistów, studentów, doktorantów – jest to emigracja z założenia ograniczona czasowo, ale można też zaliczyć tu podejmowanie studiów licencjackich, magisterskich lub doktoranckich albo też ich odpowiedników poza granicami własnego kraju);
- osobiste (gdy na przykład nieformalny partner migruje do innego kraju lub na skutek przeżyć w ojczyźnie dana osoba podejmuje decyzję o jej opuszczeniu).

### **Komunikacja międzyludzka**

Tym, co odróżnia ludzi od innych gatunków istot żywych, a także tym, czego uczy się już najmłodszych członków społeczeństwa jest umiejętność komunikowania się werbalnego – zarówno słownego, jak i pozasłownego (Goban-Klas, Sienkiewicz, 1999). Ponadto proces komunikowania się jest fundamentem życia społecznego, w znacznym stopniu wpływa on na rozwój każdego człowieka. Na początku ludzkości człowiek ograniczony był do komunikowania się w sposób lokalny i bezpośredni, czyli twarzą w twarz. Dzisiaj jednak taka forma nie jest już wystarczająca, gdyż poszczególni ludzie nie mogą nieustannie przebywać w swoim otoczeniu. Wobec czego musiały powstać formy przekazywania informacji na odległość, które stanowiłyby namiastkę naturalnej komunikacji. Wraz z rozwojem technologii powstawały coraz bardziej skomplikowane narzędzia, wspomagające pośrednią komunikację międzyludzką.

Początkowo były to listy, które mogły być przesyłane na duże odległości, jednak wymagało to sporego nakładu czasu, w dużej mierze zależnego od odległości koniecznej do pokonania oraz środka komunikacji, za pomocą którego była ona pokonywana. Narzędziem, które zmieniło relacje pomiędzy czasem, przestrzenią i funkcjonowaniem społecznym stała się dopiero komunikacja elektroniczna (Goban-Klas i Sienkiewicz, 1999).

Zdaniem Szpunar (2006) Internet stanowi symbiozę trzech ściśle ze sobą powiązanych aspektów: technologicznego, społecznego i informacyjnego. Jednakże związki tworzone, dzięki ich wykorzystaniu są ulotne, co przez Baumaną nazwane zostało związkami enter i escape. Z kolei zdaniem Borowca kliknięcie myszy, które jest równoznaczne z dodaniem zdjęcia lub wysłaniem wiadomości, wielokrotnie zastępuje wyjście z domu i przebywanie wśród ludzi, a także nawiązywanie kontaktów twarzą w twarz (Szpunar, 2006). Internet zmienił codzienne życie człowieka, zatarł granicę pomiędzy tym, co lokalne, a tym, co globalne. Niektórzy badacze uważają, że jest on odpowiedzialny za zjawisko samotności w tłumie. Jednakże tutaj zdania są podzielone: niektórzy naukowcy uważają, że osoby, które często korzystają z Internetu (poczty elektronicznej i portali społecznościowych) tworzą słabsze więzi z rodziną i dalszym otoczeniem, inni zaś przeciwnie – są zdania, że dzięki temu relacje z bliskimi osobami stają się silniejsze.

Potwierdzeniem ostatniego stanowiska są badania, których wyniki wykazują, że większość Polaków korzysta z Internetu w celu utrzymywania kontaktów z rodziną, bliskimi znajomymi lub osobami, z którymi w innej sytuacji nie miałyby możliwości kontaktować się w ogóle (Szpunar, 2006).

### **Metodologiczne podstawy badań**

Przedmiotem badań jest komunikacja internetowa emigrantów, którzy na co dzień nie mają możliwości spotkania się z członkami swoich rodzin, a także przyjaciółmi i znajomymi pozostawionymi w ojczyźnie. Badania miały na celu pokazanie pozytywnej strony Internetu, a także wykazanie, że przy licznych zagrożeniach społecznych może stanowić on również czynnik wzmacniający integrację.

Próbie badawczą stanowiło 100 respondentów, którzy zostali do niej dobrani za pośrednictwem Internetu w następujący sposób:

- Dobór celowy – rozesłanie informacji do znajomych autorki, którzy są Polakami mieszkającymi za granicą lub obcokrajowcami mieszkającymi w Polsce;
- Zamieszczenie ogłoszeń w portalach społecznościowych (Facebook, GoldenLine) oraz w serwisach blogowych (wp, Onet, blogspot etc.);
- Metoda kuli śnieżnej – poszczególni respondenci przesyłali ankiety do swoich znajomych lub członków rodzin spełniających wymagane kryteria.

Do badań eksploracyjnych stworzona została ankieta, która zawierała 25 pytań, głównie pytania zamknięte i 6 pytań otwartych. Ze względu na ograniczenia czasowe przygotowana została ona wyłącznie w języku polskim, co oznacza, że była kierowana do osób, które posługują się nim w stopniu biegłym (obcokrajowcy w Polsce). Jednak jeden z respondentów, który zna język polski w stopniu biernym, czyli rozumie, ale nie potrafi formułować w nim zdań, odpowiedzi udzielił po angielsku. Badania prowadzone były od grudnia 2011 roku do lutego roku 2012.

### **Wyniki badań**

#### Charakterystyka grupy badawczej

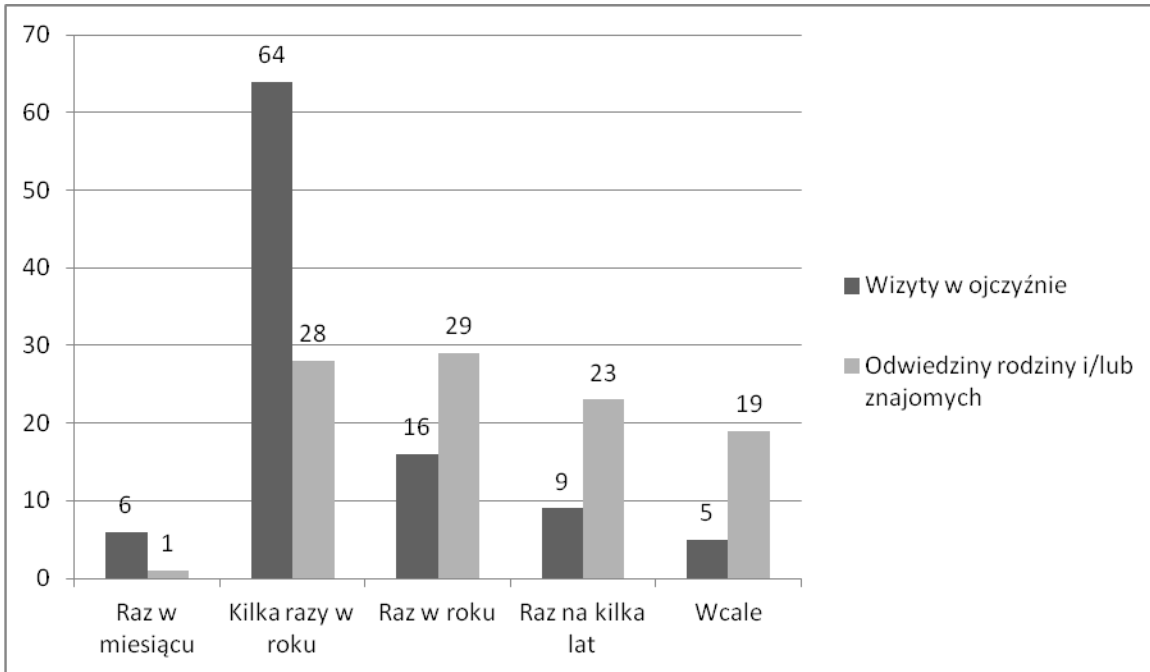
Spośród wymienionych wyżej 100 respondentów 71% stanowiły kobiety, mężczyźni zaś – 29%. Najliczniejsza grupa badanych to osoby w wieku do 26. roku życia – 32%, nieco mniej osób mieści się w przedziale 27-30 lat – 31%, kolejna grupa to osoby w wieku 31-35 lat – 19% i na końcu osoby powyżej 36. roku życia stanowią 18% wszystkich respondentów. Jak zostało już wcześniej wspomniane, badania dotyczyły Polaków mieszkających za granicą oraz obcokrajowców mieszkających w Polsce. Pierwszą grupę stanowiło 78% respondentów, drugą zaś – 22%. Polacy biorący udział w niniejszych badaniach najczęściej mieszkają w Wielkiej Brytanii (19%), Niemczech (9%) oraz Belgii, Francji i Norwegii (po 6%). Nie zabrakło respondentów, mieszkających w krajach rzadko kojarzonych z polską emigracją, jak na przykład: Chiny, Korea lub Antarktyka, a także mieszkających w krajach kojarzonych raczej z turystyką wakacyjną, jak na przykład: Indonezja, Bułgaria lub Turcja. Obcokrajowcy natomiast najczęściej pochodzą z Ukrainy (w przybliżeniu 23%), Litwy (w przybliżeniu 14%) i Łotwy (9%).

Na emigracji badani najczęściej przebywają od 4 do 5 lat lub dłużej (59%), następnie od roku do trzech lat (22%) i najmniej jest emigrantów krótkookresowych, czyli przebywających poza granicami swojej ojczyzny poniżej roku (19%). Jako przyczynę emigracji respondenci najczęściej wskazują powód edukacyjny lub naukowy (53%) oraz zawodowy (43%), w dalszej kolejności wyjazd miał charakter: osobisty (34%), rodzinny (7%), z kolei jako inny powód (2%) podawane były takie przyczyny jak: mecz piłki nożnej, po którym respondent postanowił zamieszkać w Anglii, ciekawość świata i zmęczenie polską rzeczywistością. Należy również dodać, że pytanie o charakter wyjazdu było pytaniem wielokrotnego

wyboru, wobec czego liczby odpowiedzi nie sumują się w 100%, a respondenci mogli wybrać kilka opcji, na przykład – jednocześnie wyjazd rodzinny i zawodowy.

Realne kontakty z rodziną i znajomymi mieszkającymi w ojczyźnie

Częstotliwość spotkań z rodzinami i znajomymi, pozostałymi w kraju ojczystym przedstawia się następująco:



Rysunek 1. Częstotliwość spotkań z rodzinami i znajomymi.

Respondenci najczęściej odwiedzają ojczyznę kilka razy w roku (64%), sami zaś zazwyczaj odwiedzani są przez swoich bliskich raz w roku (29%) lub kilka razy w roku (28%). Osoby, które mieszkają w państwach ościennych (jak na przykład w Czechach lub Niemczech), a do tego pochodzą z terenów przygranicznych lub związane są zawodowo z ojczyzną, przyjeżdżają do niej raz w miesiącu (6%). Okazje chwilowego pobytu w kraju starają się wykorzystywać również do spotkania z rodzinami lub znajomymi. Z przeprowadzonych badań wynika również, że osoby przebywające na wymianach studenckich zazwyczaj nie odwiedzają swoich rodzin i znajomych w ojczyźnie (5%), jak i nie są przez nich odwiedzane (19%). Tutaj należy jednak dodać, że wiele z tych osób na owych wymianach przebywa wraz z koleżankami lub kolegami z polskiej uczelni, więc spotkania z nimi odbywają się każdego dnia.

Najczęstszym powodem spotkań emigrantów z rodzinami i znajomymi mieszkającymi w ojczyźnie są wakacje lub urlop (71%), co niekoniecznie oznacza sam przyjazd do kraju pochodzenia. Spotkania te odbywają się również w innych krajach, do których wszyscy udają się na wypoczynek (na przykład osoba mieszkająca w Wielkiej Brytanii spotyka się w Hiszpanii z rodziną lub znajomymi z Polski). Kolejnym ważnym powodem spotkań są święta (67%) oraz ważne uroczystości (51%), do których zaliczane są narodziny dzieci, śluby, wesela lub urodziny bliskich. Mniej ważnymi przyczynami spotkań jest brak konkretnej okazji (kategoria bez okazji – 42%) i sprawy biznesowe (16%). Z kolei do innych powodów (7%) respondenci zaliczają konieczność załatwienia spraw wizowych, powrót do kraju – w przypadku osób przebywających na wymianach studenckich, jak i również – przypadek, „po prostu, gdy czas na to pozwala”, co można by zaliczyć do spotkań bez okazji, a także narodziny dzieci, które z kolei przez innych

respondentów zaliczane były do spotkań z powodu ważnych uroczystości. Pytanie o powody spotkań było pytaniem wielokrotnego wyboru, gdzie respondenci mogli wybrać dowolną liczbę odpowiedzi.

### Kontakt na odległość

Badani przeważnie kontaktują się z członkami rodzin i/lub znajomymi kilka razy w tygodniu (48%), przynajmniej raz dziennie (26%), raz w tygodniu (12%) lub przynajmniej raz w miesiącu (11%). Zdecydowanie rzadziej wybierana była opcja kilka razy w roku (2%) lub raz na kilka lat (1%). Z kolei raz w roku lub wcale nie zostało zaznaczone przez żadnego respondenta. Kontakt ten najczęściej odbywa się za pośrednictwem Internetu (98%), następnie są to rozmowy telefoniczne lub wysyłanie sms-ów (70%). Rzadziej badani wysyłają do swoich bliskich listy lub kartki pocztowe (21%), z kolei do innych (3%) respondenci zaliczyli rozmowy przez voip, czyli telefon internetowy oraz wysyłanie paczek. Badani mogli tu zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi.

Jak wynika z przedstawionych powyżej rezultatów badań, Internet jest najpopularniejszą formą kontaktu. Prawdopodobnie wynika to z faktu, że pozwala on zarówno usłyszeć, jak i zobaczyć swojego rozmówcę, a ponadto jest powszechnie dostępny, umożliwia przesłanie wiadomości nawet, gdy rozmówca w danym momencie nie jest zalogowany w żadnym portalu lub komunikatorze. Są jednak sytuacje, gdy nie jest on pomocny w komunikacji. Otóż wielu starszych członków rodzin nie potrafi obsługiwać komputera, w związku z czym wybierana jest wówczas komunikacja telefoniczna lub listowna. Poza tym część respondentów uważa listy za bardziej osobisty przekaz i pomimo tego, że na co dzień używa Internetu, w wyjątkowych sytuacjach woli napisać list. Negatywną stroną komunikacji internetowej jest fakt, że w ten sposób relacje są spływane. Rozmówcy wiedzą o sobie jedynie tyle, ile sobie powiedzą, nie widzą się w działaniu ani nie obserwują zmian dokonujących się w ich życiu. Niemniej jednak przekaz informacji następuje, co z kolei pozwala na gromadzenie informacji o życiu bliskich, dzięki czemu nie ma konieczności uzupełniania ich podczas sporadycznych spotkań. Ponadto Facebook pomaga, prawie w naturalny sposób, poznawać znajomych osoby mieszkającej daleko, na przykład podczas rozmów w komentarzach pod zdjęciami lub opisami.

### Komunikacja internetowa

Najczęściej wybierana forma kontaktu internetowego respondentów z rodzinami i znajomymi przedstawia się następująco:

Kontakt z rodziną		Kontakt ze znajomymi	
Forma kontaktu	%	Forma kontaktu	%
Skype	80	E-mail	80
E-mail	71	Facebook	76
Facebook	42	Skype	71
Gadu-gadu	13	Gadu-gadu	23
Inne	8	Inne	14
Twitter	2	Twitter	3

Tabela 1. Formy kontaktu internetowego emigrantów z ich rodzinami i znajomymi.

Jak wynika z powyższej tabeli respondenci w kontakcie z rodziną i znajomymi korzystają z tych samych form komunikacji, jednak w nieco innej kolejności. Podczas rozmów z członkami rodziny najczęściej używany jest komunikator Skype, co pozwala im zobaczyć się, a to z kolei daje namiastkę relacji standardowej, codziennej. Zaraz po nim badani wybierali kontakt mailowy, o wiele mniej osób

komunikuje się za pośrednictwem Facebooka, a i tak służy on głównie do komunikacji z rodzeństwem. Z kolei w przypadku utrzymywania relacji ze znajomymi, wszystkie trzy wyżej wymienione formy znalazły się w podobnym przedziale procentowym. Respondenci najchętniej piszą maile do znajomych, kontaktują się z nimi na Facebooku lub rozmawiają za pośrednictwem Skype'a. Gadu-gadu nie jest już popularnym komunikatorem – zarówno, jeśli chodzi o kontakt z rodzinami, jak i znajomymi. Wśród innych form komunikacji respondenci wymieniają Naszą Klasę lub rosyjskojęzyczne odpowiedniki tego portalu, blogi, własne strony internetowe, chaty lub portale ze zdjęciami, a także inne portale społecznościowe. Co ciekawe okazuje się, że portal Goldenline, który powstał z myślą o ułatwieniu nawiązywania kontaktów biznesowych, pełni rolę portalu towarzyskiego, za pośrednictwem którego można prowadzić prywatne rozmowy ze znajomymi.

### Blogi

Jak wynika z poprzedniego paragrafu, respondenci wykorzystują blogi do komunikacji z rodzinami i znajomymi. Nie cieszą się one jednak dużą popularnością, gdyż są pisane jedynie przez 17% badanych. Można zaryzykować stwierdzenie, że stopniowo stają się one wypierane przez Facebook. Dawniej emigranci zakładali blogi, by nie pisać wielu maili o podobnej, czy nawet tej samej, treści do różnych osób. Zamieszczali wpis lub zdjęcie na stronie, a rozmowy z członkami rodziny lub znajomymi prowadzili pod spodem, w komentarzach. Teraz wszystko to można robić używając jedynie Facebooka.

Wśród powodów, dla których zaczęli pisać blogi, respondenci wymieniają następujące (we wszystkich cytowanych wypowiedziach w oryginalnej pisowni poprawione zostały jedynie polskie znaki diakrytyczne, w celu zapewnienia większej czytelności, składnia pozostawiona została bez zmian):

- *„Na początku blog pomagał mi uporządkowywać myśli i idee, teraz jest używany bardziej dla kontaktu ze znajomymi, do których nie chce mi się wysyłać podobnych mail-i z identyczną informacją, lecz pisze w blogu, i każdy, kto chce się dowiedzieć co u mnie słychać może o tym tam sobie przeczytać i zostawić komentarz”;*
- *„Odreagowanie stresu, uporządkowanie własnych myśli”;*
- *„Angażuje się społecznie a to forma poinformowania o moich poglądach, doświadczeniach i wydarzeniach”;*
- *„Bo lubię pisać. Żeby zobaczyć, czy ktoś będzie czytał”;*
- *„Bo lubię pisać, bo ciekawi mnie kraj, w którym mieszkam, bo chciałabym o nim opowiedzieć rodzinie i znajomym”;*
- *„Znajomi i rodzina chcieli wiedzieć co się u nas dzieje, więc zamiast wysyłać każdemu maile, wybrałam pisanie bloga”;*
- *„Chęć podzielenia się obserwacjami dotyczącymi kraju, w którym przyszło mi mieszkać”;*
- *„Dzielenie się podobnym hobby”;*
- *„Lubię pisać. Poza tym rzadko czytam po polsku, więc piszę po polsku, żeby nie wyjść z wprawy”;*
- *„Bo otrzymywałam wiele maili od nieznanymych z podobnymi pytaniami o życie w Szwajcarii – teraz odpowiadam na blogu. Chciałam też przetestować i nauczyć się jak sama mogę zrobić i reklamować stronę”;*
- *„Chciałem utrwalić wrażenia, emocje i obrazy, których ja mogłem doświadczać. Tak żeby inni, najbliżsi i znajomi mogli obejrzeć. Drugie to również funkcja „edukacyjna” czyli przekazanie maksimum wiadomości o miejscu w którym się znalazłem, a które jest mało znane powszechnie”.*

Spośród grupy autorów blogów w przybliżeniu 82% respondentów zaczęło je pisać po wyjeździe z ojczyzny. Informacja ta może posłużyć za dowód, że zostały one założone po to, żeby nie wysyłać identycznych maili do wielu osób, a także w celu stworzenia pamiętnika internetowego, który po powrocie do kraju będzie wspomnieniem chwil spędzonych w odmiennej kulturze.

Blogi przeważnie kierowane są jednak do obcych osób (76%), a następnie do znajomych z kraju pochodzenia (w przybliżeniu 65%) lub do członków rodziny (w przybliżeniu 53%). W mniejszym stopniu przeznaczone są dla znajomych z kraju aktualnego zamieszkania (w przybliżeniu 24%) lub do innych



osób (w przybliżeniu 18%), do których respondenci zaliczają osoby, które chcą wyjechać na wakacje lub na stałe do ich kraju zamieszkania albo dla osób o podobnych zainteresowaniach, co jest jednoznaczne z pisaniem wiadomości dla nieznanym. Udzielając odpowiedzi na to pytanie, badani mieli możliwość wyboru wielu opcji, wobec czego blogi mogą być kierowane jednocześnie do różnych osób.

Najczęściej respondenci wybierają język ojczysty jako język przekazu (94%), a dopiero później język kraju aktualnego zamieszkania lub inny język (w przybliżeniu po 24% dla każdego), którym przeważnie jest angielski dla osób nie mieszkających w krajach anglojęzycznych. Powody wyboru języka ojczystego są następujące:

- „Znajomi i rodzina z Polski (w większości) nie potrafią czytać ze zrozumieniem po angielsku, więc skoro blog jest dla nich, to piszę go w języku, który oni uważają za najłatwiejszy”;
- „Z racji na moją 'grupę docelową' czyli Rodzinę, znajomych oraz osoby z Polski zainteresowane Chinami”;
- „Mam większą swobodę wypowiedzi w ojczystym języku”;
- „Bo nie ma takiego bloga po polsku (nie było jak zakładałam mój)”.

Z kolei na wybór języka kraju aktualnego zamieszkania wpływ ma: „Na ogół piszę w języku ojczystym, ale czasem zdarzają się takie sytuacje, w których łatwiej jest wytłumaczyć tę szczególną sprawę”. I wreszcie pisanie bloga w innym języku tłumaczone jest następująco:

- „Polski - żeby nie zapomnieć, jak się pisze. Angielski, żeby doskonalić”;
- „Po polsku piszę głównie po to, żeby ćwiczyć styl i formę. Po angielsku piszę innego bloga po to, żeby pisać dla szerszej publiczności”;
- „Wybrałem angielski, ponieważ uważam, że to jest „język internetu” – więcej osób może przeczytać”.

Respondenci przeważnie opisują swoje zainteresowania (88%), codzienne życie (76%) lub wydarzenia ważne dla kraju, w którym aktualnie mieszkają (w przybliżeniu 59%). Zdecydowanie mniej osób pisze o innych sprawach (29%), do których zaliczane są: „Plotki, myśli, zdjęcia z mojego życia i życia moich znajomych, czasem piszę poradniki o życiu w innych państwach lub w sytuacjach życiowych”, „różnorodne różności”, „opisuję rynek pracy i możliwości z nim związane”, „przyroda, geografia, inni ludzie ważni dla mnie w danej chwili – to co można ludziom przybliżyć”. Co ciekawe – ani jeden respondent nie opisuje wydarzeń ważnych dla kraju pochodzenia, na przykład na podstawie doniesień prasowych lub informacji przekazywanych przez rodzinę lub znajomych.

### Zachowanie więzi

Zdecydowana większość respondentów jest zdania, że Internet pomaga w zachowaniu więzi z rodziną (92%) i znajomymi (90%), którzy zostali w ojczyźnie. Pozytywy wirtualnego kontaktu z członkami rodziny argumentowane są następująco:

- „Kontakt przez Internet jest tani i dostępny prawie wszystkim”;
- „Łatwiej komunikować się przez Internet, wysyłając zdjęcia np. lub pisząc bloga, niż dzwonić codziennie do każdego członka w rodzinie i opisywać co się wydarzyło. Różnica w strefach czasowych też gra wielką rolę przy kontakcie przez telefon”;
- „Każda forma utrzymania kontaktu jest dobra, więc dlaczego nie internet? :)”;
- „Pozwala w jakimś stopniu uczestniczyć w ich życiu, dowiaduję się co się u nich dzieje, czym żyją, co jest dla nich ważne, mogę się dzielić tym, co się u mnie dzieje, nie wyobrażam ich sobie – nie idealizuję etc., nie tęsknię. Jest to tania forma kontaktu i właściwie możemy wybrać dowolny sposób komunikacji – rozmowa, list, rozmowa z kamerą – zależnie od stosunku jaki nas łączy, nastroju etc.”;
- „Kontakt tradycyjną pocztą, która czasami potrzebuje miesiąca na dotarcie do adresata nie pomaga zbytnio w utrzymywaniu więzi. Internet daje kontakt natychmiastowy, możliwość rozmowy i użycia kamery”.

Z kolei do korzyści płynących z rozmów internetowych ze znajomymi respondenci zaliczają:

- „Częsty kontakt zbliża ludzi, więc pomaga utrzymywać a nawet wzmacniać tę więź”;

- „Nawet gdy jeszcze mieszkałem w Polsce kontakt ze znajomymi miałem głównie przez Internet. Teraz zwiększa się tylko odległość”;
- „Wyjątkowym narzędziem jest facebook, gdyż umożliwia spotkanie ze wszystkimi znajomymi niejako na raz. Nie trzeba pisać oddzielnych maili, żeby wiedzieć co się u kogo dzieje” [pewne umasowienie relacji];
- „Według mnie Internet jest użyteczny w nawiązaniu zerwanych/utraconych kontaktów, oraz podtrzymaniu znajomości w przypadku dużych dystansów geograficznych dzielących osoby. Niemniej jednak, w miarę możliwości, nie powinien on całkowicie zastąpić bezpośrednich kontaktów, spotkań i rozmów”;
- „Mam taki kontakt i twierdzę, że jest możliwe utrzymanie znajomości i więzi, wg mnie to nie kwestia formy kontaktu decyduje o przyjaźni, ważna jest pamięć i zainteresowanie drugą osobą i tym, co się z nią dzieje” [nie sam Internet, ale też sposób komunikowania się z innymi].

Kilka osób uznało jednak, że Internet nie wpływa na utrzymanie lub wzmocnienie kontaktu z rodzinami (4%) lub znajomymi (8%), co uzasadniają następująco:

- „Rodzina to rodzina. Silniejszej więzi już nie nawiążę, a ta, którą mam teraz jest wystarczająca”;
- „Internetu używam, do zabicia czasu, szukania informacji, nauki, a jak chcę się zobaczyć z rodziną lub znajomymi to po prostu jadę do Krakowa czy gdziekolwiek na świecie lub oni odwiedzają mnie”;
- „Lepiej kontaktować się za pomocą telefonu bądź kartek pocztowych, trzeba wziąć pod uwagę, że te osoby są starsze i nie przywiązują takiej wagi do komunikacji przez Internet. Bardziej się cieszą właśnie z telefonu czy z kartki”;
- „Internet – to za mało żeby >budować< dobre relacje, ale to pewnie zależy od charakteru. Spędzając czas online >zachowując< stare więzi – jest mniej czasu na budowanie nowych i na własną rodzinę. W pewnym momencie to kwestia wyboru... Jak jest możliwość, preferuję odwiedzić znajomych na Ukrainie. Przez komunikatory jednak paradoksalnie częściej rozmawiam ze znajomymi, z którymi mam możliwość się zobaczyć na co dzień”;
- „Znajomi najczęściej czytają co u nas (blog, twitter, facebook) ale niekoniecznie mamy czas na częste rozmowy i nie jesteśmy na bieżąco z wydarzeniami w ich życiu”.

Pojedyncze osoby uznały również, że kontakt internetowy jest jednocześnie sprzyjający i przeszkadzający w utrzymywaniu kontaktów z bliskimi – członkami rodziny (4%) i znajomymi (2%): „Brakuje mi odpowiedzi: Nie wiem. Trudno powiedzieć, każda osoba preferuje inny rodzaj kontaktu. Nie każdemu odpowiada kontakt przez internet, z drugiej strony inne osoby chętnie wykorzystują email/skype/facebook'a itp – Czyli tak i nie równocześnie”.

Podsumowując, Internet w dużym stopniu ułatwia zachowanie więzi z rodziną i znajomymi, gdyż umożliwia szybkie przekazywanie informacji – zarówno tych krótkich, jak i długich: „Wyjechałam z Polski prawie 10 lat temu i gdyby nie internet, nie miałabym kontaktu z żadnym ze znajomych i przyjaciół z dawnego życia a z rodziną tylko sporadyczny”. Zdaniem niektórych respondentów Internet ułatwia podjęcie decyzji o wyjeździe do innego, czasem nawet odległego, kraju, gdyż daje gwarancję zatrzymania nawiązanych już relacji:

„Internet niewątpliwie ułatwił i >złagodził< emigrantom pobyt na obczyźnie, a dzięki temu ośmielił wielu do częstszych wyjazdów. Po spędzonych przeze mnie dwóch latach w Niemczech, każdorazowe powroty do rodziny w Polsce były dla mnie/dla nich pewnego rodzaju świętem, które celebrowaliśmy wspólnie rozmowami >o wszystkim<, począwszy od podsumowania okresu od ostatniego spotkania, aż po plany na przyszłość. Po czterech latach w Niemczech takich rozmów już w moim rodzinnym domu nie ma, tj. zacięra się granica >tu i teraz<. Mogę prowadzić dziś wieczorem rozmowę przez Skype z bratem, jutro rano napić się z nim kawy w Poznaniu i tak gwałtowne przejście z wirtualnej konwersacji do realnej nie wzbudzi już u nas tylu emocji, jak to bywało wcześniej. Być może oswoił się już oboje z myślą, że dzieli nas granica dwóch krajów, a być może stało się to dla nas czymś zupełnie naturalnym. W jednym i drugim przypadku internet odegrał z pewnością istotną rolę”.

Nowy kraj zamieszkania może również pokazywać nowe ułatwienia wynikające z korzystania z Internetu: „W kraju, z którego piszę, również wiele spraw urzędowych (prawie 80% - typu banki, służba

zdrowia, zakup biletów, rezerwacje, reklamacje, zakupy itp.) robi się przez Internet, praca też często jest połączona z szeroko pojętym Internetem, więc naturalną sprawą jest, że i Internet jest częścią komunikacji międzyludzkiej. Mogę tylko wyrazić żal, że Internet tak późno stał się popularny i łatwo dostępny". Choć czasami też niektóre kraje utrudniają codzienne korzystanie z poszczególnych portali: „Brak kontaktu za pośrednictwem Facebooka czy Twittera wynika z faktu, że usługi te są w Chinach blokowane (czyli w Chinach nie ma dostępu tak do Facebooka, jak i do Twittera)".

Zdarzają się również przypadki osób, które nie tylko utrzymują kontakt z bliskimi pozostawionymi w ojczyźnie, lecz mają również możliwość nawiązywania kontaktów z rodakami, przebywającymi w tym samym kraju emigracji, co oni: „Internet (Goldenline i forum branżowe) ułatwił mi również nawiązanie nowych znajomości z Polkami mieszkającymi w tym samym mieście co ja”.

## **Podsumowanie**

Czy faktycznie okazuje się, że utrzymywanie więzi za pośrednictwem Internetu jest pozytywnym zjawiskiem? Oczywiście stanowi on dużą pomoc i ułatwienie w kontaktach międzyludzkich, niemniej jednak w wielu sytuacjach powoduje spłytenie tych relacji. Emigranci zamiast napisać list do każdego z członków rodziny lub grona znajomych zamieszczają zbiorowy post na blogu lub status na Facebooku. Z pewnością też Internet w pewnym stopniu zaburza intymność w kontaktach międzyludzkich, gdyż wiadomości takie nie są dostosowane do indywidualnego odbiorcy, lecz formułowane tak, by mogły być dostępne dla większego grona. Niemniej jednak, gdyby nie Internet wiele znajomości nie przetrzymałoby próby czasu i odległości, co sami badani niejednokrotnie podkreślają w swoich wypowiedziach. Warto również wyszczególnić preferowane formy komunikacji. I tak na przykład osoby starsze z grupy badanych (przedziały wiekowe: 31-35 lat, powyżej 36. roku życia) częściej kontaktują się ze znajomymi z ojczyzny za pomocą komunikatora gadu-gadu, podczas gdy osoby młodsze (przedziały wiekowe: do 26. roku życia i 27-30 lat) częściej w takich sytuacjach korzystają z Facebooka, co w dużej mierze może wynikać z faktu, że większość osób zaliczonych do górnego przedziału wiekowego wyjechała z ojczyzny w latach, gdy używany przez nie obecnie komunikator cieszył się największą populacją. Osoby z dolnego przedziału wiekowego zaś wyemigrowały nieco później, zazwyczaj w latach, gdy korzystanie z Facebooka stawało się modne wśród młodych ludzi. Podobnie rzecz ma się z blogami – dla osób, które wyjechały z ojczyzny ponad 4 lata temu blog był najpopularniejszym sposobem komunikacji zbiorowej, czyli emigranci mogli pisać tę samą wiadomość do wszystkich bliskich osób i umieszczać ją w jednym miejscu. Bliscy z kolei mogli w tym miejscu dyskutować razem z emigrantem oraz innymi członkami rodziny i znajomymi. W kolejnych latach pojawiało się więcej tego typu możliwości (między innymi właśnie Facebook), więc również i blogi były przez niego stopniowo wypierane.

Wracając jednak do podstawowego pytania, nie można jednoznacznie stwierdzić, czy korzystanie z Internetu jest pozytywnym zjawiskiem, gdyż zależy to od indywidualnych sposobów korzystania z niego. Można jednak uznać, że w pewnym stopniu stanowi on ułatwienie w utrzymywaniu relacji międzyludzkich. Istnieje jednak ryzyko „zamykania się” w swoich dawnych kręgach. Oznacza to, że emigranci, mając zamiast kontaktów towarzyskich, utrzymywanych w wirtualnej rzeczywistości, nie nawiązują nowych z osobami ze swojego otoczenia. Wówczas po wykonaniu obowiązków zawodowych lub edukacyjnych, wracają do domu, by spędzać czas „w Internecie”. Jak jednak zostało już wspomniane jest to uzależnione od indywidualnego podejścia. Takie utrzymywanie relacji z osobami „z przeszłości” jest potrzebne, by mieć poczucie, że zawsze można wrócić do „swojego miejsca”, z drugiej jednak strony zawieranie nowych znajomości daje poczucie związku z aktualnym miejscem pobytu. Do tego ostatniego bodźcem mogą być również kontakty wirtualne, o czym wspominali respondenci. Otóż mogą oni poznawać swoich rodaków

lub inne osoby mieszkające w ich okolicy za pomocą stron internetowych, a następnie przenosić te kontakty do tak zwanego realu, czyli do przestrzeni rzeczywistej. Z pewnością też różne formy kontaktów internetowych potrzebne są członkom rodzin, którzy pozostali w ojczyźnie.

### **Bibliografia**

- Bera, R. (2008). *Aksjologiczny sens pracy a poczucie jakości życia młodych emigrantów polskich*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej.
- Goban-Klas, T. i Sienkiewicz, P. (red.). (1999). *Społeczeństwo informacyjne: szanse, zagrożenia, wyzwania*. Kraków: Wydawnictwo Fundacji Postępu Telekomunikacji.
- Kumoś Z. B. (2008). Migracje – zagrożenia czy nadzieją? W: L. Kacprzak i J. Knopek (red.), *Procesy migracyjne: teoria, ewolucja, współczesność*. Piła: Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Pile.
- Szpunar, M. (2006). Bliskie więzi na odległość - paradoksalna natura związków online. W: M. Sokołowski (red.), *Definiowanie McLuhana. Media a perspektywy rozwoju rzeczywistości wirtualnej* (s. 211-222). Olsztyn: Katedra Socjologii UWM.
- Tabin M. (red). (2005). *Słownik socjologii i nauk społecznych*. Warszawa: PWN.



