

Marta Kondracka

Samopomoc w Internecie – zjawisko społeczności wirtualnych skupionych wokół idei wzajemnego wsparcia i pomocy.

Rozwijające się współcześnie społeczeństwa informacyjne¹ niosą ze sobą zupełnie odmienne od poprzednich – industrialnych – postrzeganie człowieka oraz istoty jego życia, kontaktów z innymi ludźmi itp. Procesy globalizacyjne, będące zarówno przyczyną jak i skutkiem powstawania społeczeństw informacyjnych, mają ogromny wpływ na gospodarkę, politykę, kulturę, edukację, a przez to na człowieka i jego relacje z innymi. Skutkiem tych ogromnych transformacji jest rozluźnienie, rozpad wielu tradycyjnych więzi oraz dezintegracja społeczności, grup uznawanych przed nadejściem ery informacyjnej za trwałe i nierozzerwalne². Wydaje się, że kult indywidualizmu, dążenie do samorealizacji i wspinanie się po szczeblach kariery zawodowej powoduje, że społeczności organiczne, tj. rodzina, sąsiedztwo, grupy zawodowe zmniejszają swoje dotychczasowe znaczenie. Niezmiernie szybko postępujący rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych sprzyja takiemu procesowi. Kompresja czasu i przestrzeni, łatwa i szybka komunikacja sprawia, że członkowie tradycyjnych, organicznych, pierwotnych grup społecznych wchodzą w nowe relacje społeczne³. Okazuje się jednak, że więzi rodzinne, sąsiedzkie nie muszą zanikać, bowiem przy pomocy dalece wyspecjalizowanych narzędzi komunikacyjnych można znosić wszelkie bariery, np.: pokonywać odległość między domem a miejscem pracy. Wprawdzie rola społeczności organicznych rozumianych tradycyjnie słabnie, bo ztraca się bezpośrednia komunikacja, ale nie znaczy to, że współczesny człowiek pozbawiony jest zupełnie kontaktów z innymi ludźmi. Nowe media, w szczególności Internet – jako całodobowa,

¹ Pojęcie *społeczeństwa informacyjnego* pojawiło się po raz pierwszy w latach 70 – tych XX w. Sformułowane w Japonii przez Tadao Umesao w raporcie przygotowanym przez grupę ekspertów na zamówienie rządu Japonii. Wówczas zaczęto przewidywać rolę elektroniki w nowej cywilizacji opierającej się na technologiach informacyjno – komunikacyjnych.

² K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń w poszukiwaniu utraconych więzi”, <http://winntbg.bg.agh.edu.pl/skrypty2/0095/059-066.html>.

³ O relacjach społecznych w Internecie pisze, m.in.: D. Batorski, „Korzystanie z Internetu – przemiany i konsekwencje dla użytkowników”, [w:], *Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. Ł. Jonak, P. Mazurek, M. Olcoń, A. Przybylska, A. Tarkowski, J.M. Zając, Warszawa 2006, s. 144-146.

globalna sieć⁴, pajęczyna oplatająca całą Ziemię, pozwalają na wykreowanie całkowicie nowych, innych interakcji oraz społeczności stanowiących nową jakość w kontaktach międzyludzkich⁵.

Nie bez znaczenia, wobec powyższego, wydają się rozwiązania technologiczne, które umożliwiły Internetowi czy odgrywanie tak znaczącej roli w kontaktach społecznych. Należy zwrócić w tym miejscu uwagę na zjawisko, które zasygnalizowała m.in.: Daria Zielińska-Pękał. Jest nim przejście od paleo- do neo-mediów, co zdaniem autorki charakteryzuje się zerwaniem z komunikacją zwektorowaną na rzecz kontaktu, wzajemnej aktywności, interakcji⁶. Warto pokusić się o odniesienie wspomnianego procesu do „filozofii Web 2.0”. Trudno przedstawić ideę Sieci 2.0⁷, ale można uznać, że wartością Web 2.0. nie jest interaktywność ani nawet dwustronność komunikacji, ale budowa relacji⁸. Specjaliści od marketingu przekonują, że mamy do czynienia z rewolucją, inni nie uznają Web 2.0 za nic nadzwyczajnego. Moim zdaniem, zjawisko Web 2.0 jest warte uwagi przede wszystkim ze względu na wspomnianą możliwość interakcji pomiędzy użytkownikami, co sprzyja budowaniu sieci kontaktów, a w konsekwencji prowadzi do powstawania społeczności⁹.

Jak pisze Manuel Castells pojęcie „społeczności wirtualnych”, o których tutaj mowa, zostało ukute przez pionierów społecznych interakcji w Internecie i zwracało uwagę na

⁴ M. Hendrykowski zwraca uwagę na kilka metafor Internetu, m.in.: pisze właśnie o metaforze globalnej sieci, która tkwi już w samej nazwie Internetu (skrót *International Network*), por. M. Hendrykowski, *Metafory Internetu*, Poznań 2005, s. 13-19.

⁵ Zob. N. Stawiska, „Rzeczywista nierzeczywistość. Czaty, blogi, fora internetowe – nowa przestrzeń komunikacji społecznej”, [w:] *E-kultura, e – nauka, e – społeczeństwo*, red. B. Płonka – Syroka, M. Staszczak, Wrocław 2008, s. 239-250.

⁶ D. Zielińska – Pękał, „Poradnictwo zapośredniczone – rozważania definicyjne i pierwsze próby badawcze”, „Dyskursy Młodych Andragogów”, nr 8, 2007, s. 117-118.

⁷ Web 2.0 – określenie serwisów internetowych, powstałych po 2001 roku, w których działaniu podstawową rolę odgrywa treść generowana przez użytkowników danego serwisu. Ten termin został spopularyzowany dzięki firmie O'Reilly Media, która w 2004 roku zorganizowała szereg konferencji poświęconych temu nowemu trendowi internetowemu. Wbrew numeracji wersji oprogramowania, Web 2.0 nie jest nową World Wide Web ani Internetem, ale innym sposobem na wykorzystanie jego dotychczasowych zasobów. Uważa się, że serwisy Web 2.0 zmieniają paradygmat interakcji między właścicielami serwisu i jego użytkownikami, oddając tworzenie większości treści w ręce użytkowników. Strony *Web 2.0* mają tendencję do korzystania z nowych technik takich jak XHTML, SOAP, AJAX, XUL, RDF, dużo częstsze wykorzystywanie kanałów RSS i Atom oraz bardzo szerokie rozpropagowanie Webservices. Serwisy Web 2.0 umownie nazywa się „dynamicznymi”, w przeciwieństwie do Web 1.0, zwanych „statycznymi” – nie umożliwiają interakcji. źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Web_2.0.

⁸ A. Pawłowska-Pojawa, „Web 2.0 – fanklub naszej firmy w sieci. Ad astra – odc. 6”, <http://www.komputerwfirmie.org/article.php?sel=253>.

⁹ Por. M. Szpunar, „Alienacja i samotność w sieci vs grupowość i kapitał społeczny w Internecie. Internet i jego wpływ na kontakty społeczne”, [w:] *Oblicza Internetu. Architektura komunikacyjna Sieci*, red. M. Sokołowski, Elbląg 2007, s. 109; P. Zalewski, „Osiem cech Web 2.0”, „Internet Standard”, <http://www.internetstandard.pl/news/107199.html>. Mechanizmy współtworzenia zasobów, publikacji treści czy też interakcji z wykorzystaniem aplikacji internetowych, np.: mechanizm wiki dają możliwości zastosowania Internetu w edukacji poprzez wspieranie tradycyjnego procesu lub stworzenie alternatywy – e-learning, por. M. Dąbrowski, „E-learning 2.0 – przegląd technologii i praktycznych wdrożeń”, „E-mentor”, nr 1, 2008, s. 37-45.

powstanie swoistego rodzaju nowości w kontaktach społecznych. Jednak okazało się ono problematyczne oraz kontrowersyjne, głównie ze względu na rozumienie terminu „społeczność”¹⁰. Wspomniany M. Castells pisze, że w związku z tym, być może należałoby na nowo zdefiniować pojęcie „społeczności lokalnej” i podaje jako przykład roboczą definicję Barry’ego Wellmana: „Społeczności są sieciami więzi międzyludzkich, które są źródłem życia towarzyskiego, wsparcia, informacji, poczucia przynależności i tożsamości społecznej”¹¹. W powyższej definicji umniejszono rolę składnika kulturowego i oddzielono istnienie społeczności od jednego rodzaju materialnego podłoża, tym samym wsparcie interakcji społecznych zostało przesunięte ze społeczności lokalnej do sieci. Krzysztof Olechnicki pisze, że w cyberprzestrzeni nie można odkryć żadnych zbiorowości, które odpowiadają klasycznym definicjom wspólnoty, jako takiej, która charakteryzuje się wspólną przestrzenią fizyczną, bezpośrednim kontaktem jednostek, strukturami i kontrolą społeczną. Jeśli jednak weźmiemy pod uwagę definicje akcentujące wspólnotę zainteresowań i stylów życia oraz subiektywne poczucie ludzi, że należą do wspólnoty, to będziemy mieć z takowymi do czynienia¹². Społeczności, o których mowa zostały nazwane „virtual community”. Pojawia się trudność w tłumaczeniu tego zwrotu na język polski – są to wirtualne społeczności, grupy wirtualne, wspólnoty wirtualne. Autorzy tworzą różne definicje tego zjawiska, za każdym razem przenosząc punkt ciężkości na inną cechę czy element owych społeczności¹³. Za Michałem Podgórskim zwrócę uwagę na definicję Howarda Rheingolda: „społeczności (wspólnoty) wirtualne są społecznymi zbiorowościami, które formują się w sieci, kiedy wystarczająca liczba osób kontynuuje publiczne dyskusje na tyle długo i z takim emocjonalnym zaangażowaniem, aby w cyberprzestrzeni ukształtowały się sieci osobistych relacji”¹⁴. Wirtualną wspólnotę określa się również jako „samodefiniującą się, elektroniczną sieć interaktywnej komunikacji, zorganizowaną wokół podzielanych

¹⁰ Por. M. Castells, *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, przeł. T. Hornowski, Warszawa 2003, s. 145.

¹¹ Por. *Ibidem*, s. 147.

¹² K. Olechnicki, „Internet (Wirtualne społeczności internetowe)”, [w:] *Encyklopedia socjologii*, Suplement, red. W. Kwaśniewicz, Warszawa 2005, s. 94.

¹³ Por. definicje: S. Jones’a, J. Fernback’a, w: K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń w poszukiwaniu utraconych więzi”, <http://winmtbg.bg.agh.edu.pl/skrypty2/0095/059-066.html>.

¹⁴ M. Podgórski, „Wirtualne społeczności i ich mieszkańcy. Próba e – etnografii”, [w:] *Wielka sieć. E – seje z socjologii Internetu*, red. J. Kurczewski, Warszawa 2006, 76-209, za: H. Rheingold, „The Virtual Community”, <http://www.rheingold.com/vc/book/>. Def. wg. Rheingolda: grupy ludzi, którzy mogą lub nie, spotkać się twarzą w twarz, i którzy wymieniają słowa oraz idee za pośrednictwem klawiatury i sieci. Społeczność taka istnieje w cyberprzestrzeni i jest całkowicie zależna od technologii. Zob. także: K. Doktorowicz, *op. cit.*; M. Castells, *Galaktyka Internetu, op.cit.*; A. Ben-Ze’ev, *Miłość w sieci. Internet i emocje*, przeł. A. Zdziemborska, Poznań 2005; K. Pytlakowska, J. Gomuła, *Zaczatowani*, Warszawa 2005.

zainteresowań lub celów, chociaż niekiedy komunikacja staje się celem samym w sobie”¹⁵. Powyższa definicja zwraca uwagę na co najmniej dwie istotne kwestie czy też warunki, które powinna spełniać grupa ludzi kontaktujących się ze sobą za pośrednictwem Internetu, aby mogła zostać nazwana społecznością (wspólnotą). Po pierwsze, H. Rheingold wspomina o zaangażowaniu emocjonalnym. Po drugie, zwraca uwagę na czas trwania relacji. Te wyznaczone przez autora kryteria nie dziwią, gdyż trudno sobie wyobrazić istnienie prawdziwej wspólnoty ludzi, zarówno w świecie realnym jak i wirtualnym, bez zaangażowania emocjonalnego, uczuć temu towarzyszących, a także bez odpowiedniego czasu trwania relacji.

Ludzie w wirtualnych społecznościach czynią niemal wszystko to, co w życiu realnym, tylko że poza rzeczywistością pozostawiają swoje ciała¹⁶. Za pośrednictwem sieci ludzie mogą rozmawiać o rzeczach ważnych i o błahych, kłócić się, dyskutować, zakochiwać, pocieszać, robić interesy, znajdować i tracić przyjaciół, plotkować, grać w gry itp. Jak pisze H. Rheingold: „Nie można nikogo pocałować i uderzyć w nos, ale wiele może się zdarzyć poza tymi granicami”¹⁷.

Wprawdzie trudno jednoznacznie scharakteryzować społeczności wirtualne, ale w literaturze wyróżnia się następujące cechy owych społeczności odróżniające je od grup funkcjonujących w świecie rzeczywistym (wg. Marka Smitha):

- aprzestrzenność – wirtualne kontakty są pozbawione odniesienia do przestrzeni, interakcje nie są ograniczone terytorialnie czy geograficznie, jak to bywa w przypadku „realnych” społeczności, tj.: rodzina, sąsiedztwo, wieś, kraj itp.;
- asynchroniczność – komunikacja w sieci nie musi (choć może) odbywać się w czasie rzeczywistym, jednocześnie. Nadawca i odbiorca nie muszą być obecni w sieci w tym samym czasie, aby komunikacja mogła zaistnieć;
- acielesność – kontakty w świecie wirtualnym są niemal pozbawione kontekstu komunikacji o charakterze pozawerbalnym: ciało, ubiór, gesty, mimika, intonacja głosu, aczkolwiek uczucia, emocje, reakcje próbuje się wyrażać za pomocą emotikonów. Możliwe jest także korzystanie z kamerek internetowych;
- astygmatyczność – przestają odgrywać tutaj rolę cechy takie jak: płeć, wiek, rasa, wygląd fizyczny, co sprzyja uwolnieniu od stygmatyzacji,

¹⁵ M. Castells, *Spółeczeństwo sieci*, przeł. M. Marody, Warszawa 2007, s. 362.

¹⁶ Por. D. de Kerckhove, *Inteligencja otwarta. Narodziny społeczeństwa sieciowego*, przeł. A. Hildebrandt, R. Glegoła, Warszawa 2001, s. 61-93.

¹⁷ K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń...”, *op. cit.* Warto zauważyć, że pomimo pewnych ograniczeń świata wirtualnego funkcjonuje pojęcie cyberseksu.

- anonimowość – wszystkie powyższe cechy mogą powodować, że kontakty w sieci będą całkowicie anonimowe.¹⁸ „W Internecie bowiem jesteś tym, kim mówisz, że jesteś, i na tym założeniu tworzy się z czasem sieć kontaktów społecznych.”¹⁹

Istotnym elementem sieciowych społeczności jest spójny (w ogólnych zarysach) system wartości podzielany przez członków grupy oraz zobowiązanie do przestrzegania swoistych reguł prawnych tworzących ramy ładu społecznego wewnątrz grupy²⁰. Krystyna Doktorowicz pisze, że brak hierarchii, ról społecznych, określonej struktury i norm w społecznościach wirtualnych a także takie wartości jak indywidualizm, wolność i otwarty dostęp mogą powodować, że więzi między jej członkami mogą być bardzo silne, ale i równie kruche²¹. Niewiele, bowiem wysiłku kosztuje zerwanie sieciowych kontaktów. Jest to tak proste jak zmiana kanału w telewizji²².

Jak wynika z powyższego, Sieć stawia człowieka w obliczu wyzwania nowego sposobu komunikowania się. Wirtualne interakcje mają zupełnie inny charakter, ale wcale nie są nierealne. W społecznościach sieciowych funkcjonują przecież żywi, realni ludzie... Wspólnoty sieciowe nie są wspólnotami fizycznymi, ale nie są „nierzeczywiste”. Funkcjonują jedynie na innym poziomie rzeczywistości²³.

Można wyróżnić trzy podstawowe rodzaje wspólnot sieciowych:

- kontakty zawarte w środowisku wirtualnym i tam trwające;
- kontakty zawarte w środowisku wirtualnym, ale wykraczające poza rzeczywistość wirtualną (np.: spotkania twarzą w twarz);
- kontakty zawarte w środowisku realnym, które zostały przeniesione do sieci.²⁴

¹⁸ M. Szpunar, „Społeczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie”, [w:] *Społeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L. Haber, M. Niezgoda, Kraków 2006, s. 158-167, http://www.magdalenaszpunar.com/publikacje/2006/spoleczenstwo_informacyjne.htm, M. Szpunar, „Społeczności wirtualne jako społeczności – próba ujęcia socjologicznego”, [w:] M. Radochoński, B. Przywara (red.), *Jednostka – grupa – cybersieć. Psychologiczne, społeczno-kulturowe i edukacyjne aspekty społeczeństwa informacyjnego*, Rzeszów, 2004, s. 157-184, (dostępne również online: http://www.magdalenaszpunar.com/publikacje/2004/spolecznosci_wirtualne.htm).

¹⁹ M. Castells, *Galaktyka Internetu...*, *op.cit.*, s. 150.

²⁰ Por. „Kilka uwag na temat wirtualnych społeczności”, <http://cyberkultura.wordpress.com/2007/05/10/kilka-uwag-na-temat-wirtualnych-spoecznosci/>, za: H. Rheingold, *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier. revisited edition*, Cambridge – London 2000.

²¹ K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń”, *op. cit.*

²² Zob. także: Ł. Kapralska, „Styczność on-line a problem tworzenia się grup społecznych”, [w:] *Zarządzanie i technologie informacyjne*, t. 1 *Komunikacja w dobie Internetu*, red. B. Kozusznik, Katowice 2004, s. 58-67; „Człowiek w Sieci. Socjologiczne studium przypadku”, http://www.eioba.pl/a70981/czlowiek_w_sieci_socjologiczne_studium_przypadku.

²³ M. Castells, *Społeczeństwo...*, *op.cit.*, s. 365. Ciekawe rozważania nt. pojęcia „wirtualność” oraz pojęcia „rzeczywistość wirtualna” jako oksymoronu prezentuje K. Krzysztofek, „Nowa planeta: percepcje cyberprzestrzeni”, [w:] *Konteksty kultury medialnej. Analizy i interpretacje*, red. M. Sokołowski, Olsztyn 2007, s. 233-235.

²⁴ M. Szpunar, „Społeczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie”, *op. cit.*

W literaturze można spotkać jeszcze wiele innych podziałów społeczności wirtualnych. Chciałabym jednak zwrócić uwagę na podział zaproponowany przez John Hagel i Arthur G. Armstrong:

- społeczności transakcyjne – wymiana informacji w celu ułatwienia transakcji, sprzedaż i kupno usług, przedmiotów itp.;
- społeczności interesu – osoby dzielące wspólne zainteresowania, np.: samochody, konie itp.;
- społeczności fantasty – środowiska oparte na grze: zabawa, rozrywka, przygoda;
- społeczności relacji – zadanie owych grup polega na tworzeniu i podtrzymywaniu osobistych więzi.²⁵

Piotr Siuda (między innymi²⁶) pisze o rozwoju portfeli życia towarzyskiego w Internecie. Jednym z obszarów w prezentowanym podziale jest znajdowanie przez internautów wsparcia społecznego i emocjonalnego²⁷.

Szczególnie interesuje mnie właśnie ten ostatni rodzaj społeczności wirtualnych. Oczywiście, społeczności relacji mogą mieć różny charakter. Więzy osobiste mogą się przecież tworzyć pomiędzy różnymi uczestnikami i w różnych warunkach. Zajmę się jednak szczególnego rodzaju społecznością relacji. Mam na myśli społeczności wirtualne skupione wokół idei wzajemnego wsparcia i pomocy, wykluczając tym samym społeczności (portale) inicjowane przez specjalistów, tj.: psychologów, pedagogów itp., gdzie uczestnicy mogą uzyskać pomoc od tzw.: „fachowców”, profesjonalistów (grupy wsparcia online). Owe społeczności mogą być nazwane społecznościami skupionymi wokół idei samopomocy czy grupami wzajemnej pomocy itp. Jan van Dijk uważa, że społeczności wirtualne nie mogą zastępować społeczności organicznych, ale mogą je uzupełniać, gdy funkcjonowanie realne jest z jakichś względów ograniczone²⁸. Taki właśnie charakter mają grupy wzajemnej pomocy funkcjonujące online. Okazuje się, że udzielanie osobie potrzebującej wsparcia, pomocy przez Internet jest zjawiskiem dość powszechnym. Nie tyle chodzi tutaj o udzielanie informacji (choć w pewnym stopniu również), co o psychologiczne działania o charakterze

²⁵ M. Szpunar, „Społeczności wirtualne jako nowy typ społeczności – eksplikacja socjologiczna”, „Studia Socjologiczne”, nr 2, 2004, s. 95-135.

²⁶ Por. także: M. Castells, *Galaktyka Internetu...*, *op. cit.*, s. 152 – 153.

²⁷ P. Siuda, „Społeczności wirtualne. O wspólnotowości w społeczeństwie sieciowym”, [w:] *Oblicza Internetu. Internet w przestrzeni komunikacyjnej XXI wieku*, red. M. Sokołowski, Elbląg 2006, s. 184.

²⁸ Por. K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń...” *op. cit.*, za: J. van Dijk, *The Network Society*, Nowy Jork 1999.

wspierającym. Jak pisze Patricia Wallace – sieć sprzyja zachowaniom altruistycznym²⁹. Nawet jeśli przyjmiemy, iż większość kontaktów interpersonalnych w sieci jest oparta na słabych więziach społecznych³⁰, to i tak uczestnicy społeczności są w stanie przejawiać w stosunku do siebie wzajemność i wsparcie dzięki dynamice podtrzymywanych relacji³¹.

Społeczności o charakterze grup samopomocowych są uruchamiane i prowadzone przez samych członków i pozbawione są ingerencji ze strony jakiegokolwiek autorytetu czy profesjonalisty³². Funkcjonują one na zasadzie dzielenia się przez uczestników doświadczeniami powiązanych ze zjawiskiem znajdującym się w centrum zainteresowań danej grupy³³. Z jednej strony rozwój owych grup podąża w kierunku pogłębienia ich zakresu tematycznego, z drugiej buduje się osobiste zaangażowanie w relacje międzyludzkie wśród uczestników społeczności. Tego rodzaju społeczności formują się najczęściej wokół problemów o charakterze osobistym. Często są to takie problemy, które w społeczeństwie realnym funkcjonują jako tematy wstydlive, upokarzające czy tabu³⁴. Społeczność wirtualna umożliwia, zatem osobom z życiowymi problemami uzyskanie pomocy od osób, które doświadczyły podobnych problemów³⁵.

Istnieje kilka powodów, dla których pomaganie w sieci jest zjawiskiem powszechnym. Po pierwsze, szczególny charakter komunikacji za pośrednictwem sieci i taka jej cecha jak: anonimowość sprawia, że ludzie chętniej ujawniają informacje o sobie i chętniej proszą o pomoc. Kontakty przez Internet stanowią również dobre rozwiązanie dla osób chorych czy niepełnosprawnych, dla których inne kontakty interpersonalne związane z opuszczaniem miejsca pobytu (zamieszkania) są niemożliwe. Po drugie, jak wskazują badania, prościej jest opowiadać o swoich problemach komputerowi lub osobie, której nie widzimy czy nie znamy niż terapeutę lub osobom bliskim, których odrzucenia się obawiamy³⁶. Po trzecie, w grupach wzajemnej pomocy uczestnicy mają głównie do czynienia z ludźmi podobnymi do siebie. P. Wallace pisze, że ludzie częściej i chętniej pomagają tym, których uważają za podobnych do siebie pod względem rasy, płci, wyznania itp. W Internecie owe cechy często tracą na

²⁹ Por. P. Wallace, *Psychologia Internetu*, przeł. T. Hornowski, Poznań 2003, s. 259-269; Zob. także: R. Tadeusiewicz, *Społeczność Internetu*, Warszawa 2002.

³⁰ por. M. Castells, *Społeczeństwo...*, *op. cit.*, s. 364 – 365.

³¹ *Ibidem*, s. 365.

³² B. Aouil, *Pomoc psychologiczna online. Teoretyczne podstawy i praktyczne wskazówki*, Bydgoszcz 2007, s. 66 -67.

³³ Por. „Kilka uwag na temat wirtualnych społeczności”, *op. cit.*

³⁴ por. *Ibidem*.

³⁵ W. Gustowski, *E-społeczność*, fragment e-book'a dostępnego pod adresem: http://www.medialny_net/download/e-spoleczność_-_darmowy_ebook.pdf.

³⁶ Por. P. Wallace, *Psychologia...*, *op.cit.*, s. 263-264.

znaczeniu, a nasza ocena jest zależna od zbieżności postaw i zainteresowań³⁷. Po czwarte, Internet stanowi alternatywę dla ludzi, którzy zostali odrzuceni przez społeczeństwo (również przez grupy organiczne) z powodu choroby, swojej nieudolności, cech osobowości itp., a potrzebują wsparcia i pomocy.

Nie ulega wątpliwości, że środowisko Internetu jako miejsce wsparcia znajduje oddźwięk u osób naznaczonych, społecznie piętnowanych. Aby móc, zatem zrozumieć kontekst powstawania i istnienia grup wzajemnej pomocy należy zaprezentować kilka najistotniejszych pojęć i zagadnień z kategorii psychologii piętna.

Erving Goffman uważa, że piętnem jest wszystko to, co zakłóca „normalne” społeczne kontakty. Może to być pewnego rodzaju cecha lub znamię, która odbiera jednostkom prawo do akceptacji społecznej. Dzieje się tak w przypadku, kiedy spotykamy jakąś osobę, która posiada cechę lub cechy odróżniające ją od reszty społeczeństwa czy też danej kategorii społecznej (odbiegające od wzorca, schematu). Powoduje to u osoby piętnującej pewnego rodzaju dysonans poznawczy, następnie dehumanizowanie, odmawianie człowieczeństwa, a osobę piętnowaną czyni osobą mniej pożądaną społecznie, niepełnowartościową, o zaburzonej tożsamości społecznej, niemal wykluczoną³⁸. Wg Goffman’a można wyróżnić trzy rodzaje piętna:

1. brzydota cielesna, deformacje fizyczne;
2. wady charakteru, zaburzenia psychiczne, nałogi, bezrobocie;
3. piętno grupowe – rasa, płeć, wyznanie, narodowość.³⁹

Autor uważa, że zniekształcenia fizyczne jako najbardziej widoczne są szczególnie piętnowane. Jednak piętno każdego z wymienionych rodzajów prowadzi do zachwiania tożsamości społecznej jednostki i do określonych wymiarów psychologicznych: obniżenia samooceny oraz generowania negatywnych emocji wobec osób, które wykluczają (piętnują). W konsekwencji piętnowania osoby takie poszukują wsparcia społecznego, którego zazwyczaj nie znajdują w świecie realnym, gdzie zostali naznaczeni. Doskonałym rozwiązaniem okazują się grupy wzajemnej pomocy w Internecie, w których odnajdują się takie same osoby. Grupy samopomocy w sieci mogą zapewnić podtrzymywanie zasobów psychologicznych na trzech poziomach wsparcia:

- emocjonalne – poczucie bliskości, przynależność, zrozumienie, empatia;

³⁷ *Ibidem*, s. 261.

³⁸ Por. E. Goffman, *Piętno. Historia zranionej tożsamości*, przeł. A. Dzierżyńska, J. Tokarska-Bakir, Gdańsk 2007; T. F. Heatherton, R. E. Kleck, M. R. Hebl, J. G. Hull (red.), *Spoleczna psychologia piętna*, przeł. T. Szustrowa, M. Szuster, J. Radzicki, Warszawa 2007.

³⁹ E. Goffman, *Piętno...*, *op. cit.*, s. 34.

- materialne – pomoc rzeczowa, w codziennych czynnościach;
- informacyjne – poszerzanie wiedzy, dostarczanie informacji, porady.⁴⁰

Znaczący w zagadnieniu owych społeczności jest fakt, iż czynnik wsparcia społecznego jest najlepszy wtedy, gdy jest dobrowolny. Grupy samopomocowe powstają w wyniku świadomego i odpowiedzialnego zaangażowania osób dotkniętych danym problemem bądź ich bliskich. Motywacji należy upatrywać w woli dokonania zmian we własnym położeniu i wymiany doświadczeń z innymi ludźmi, którzy borykają się z takimi samymi problemami. Dlatego też profesjonalne fora pomocowe nie są obdarzane przez osoby piętnowane takim zaufaniem, jak grupy ludzi, którzy przeżyli lub przeżywają to samo. Tylko od takich osób można spodziewać się autentycznego zrozumienia⁴¹.

Bassam Aouil wyodrębnia wzajemną pomoc i wsparcie psychoemocjonalne jako jedną z form pomocy psychologicznej online⁴². Można odnaleźć pewne podobieństwo czy nawet komplementarność, wymienianych przez B. Aouila rodzajów grup wzajemnej pomocy w sieci do kategorii piętna wg Goffmana. Grupy samopomocy skupiają osoby, które zbliżył:

- wspólny problem zdrowotny lub niepełnosprawność, np.: osoby chore na raka, depresję, rzadkie choroby, po amputacji piersi itp.;
- podobne trudności życiowe, np.: śmierć bliskiej osoby, rodzice dzieci z porażeniem mózgowym, autyzmem, samotni rodzice itp.;
- uzależnienie, np.: alkoholicy, hazardziści, narkomani itp.;
- traumatyczne przeżycie, np.: ofiary przemocy domowej, gwałtu, wypadku, katastrofy.⁴³

Uważam, że do ww. kategorii należałoby dodać osoby z piętnem grupowym, tj.: rasa, płeć, wyznanie, narodowość czy orientacja seksualna (psychoseksualna), które bezpośrednio nie mogą zostać zaliczone do żadnej z powyższych grup, a bezwzględnie tworzą grupy samopomocowe w sieci.

Grupy wzajemnego wsparcia i pomocy w sieci zapewniają osobom wykluczonym (w mniejszym lub większym stopniu) odnalezienie ludzi o analogicznych przeżyciach. Pomimo odmienności sieciowej płaszczyzny komunikacji, uczestnicy takich społeczności mogą odnaleźć w nich wsparcie społeczne na ww. poziomach, co sprzyja jednocześnie zwalczaniu izolacji społecznej. Cele grup samopomocowych bywają różne i definiowane są zazwyczaj przez samych zainteresowanych. W grupach osób uzależnionych będzie to walka

⁴⁰ *Ibidem*, zob. także: E. Czykwin, *Stygmat społeczny*, Warszawa 2008.

⁴¹ Zob. także: P. Wallace, *Psychologia...*, *op.cit.*, s. 267-268.

⁴² Por. B. Aouil, *Pomoc psychologiczna...*, *op.cit.*, s. 61-74.

⁴³ *Ibidem*, s. 67.

z nałogiem. Wśród osób przewlekle chorych celem będzie próba oswojenia się ze schorzeniem i zdobycia wiedzy na jego temat.

Istotny jest również fakt, iż w rzeczywistości wirtualnej nie istnieją bariery przestrzenne i czasowe. Ponadto wsparcie w sieci jest dostępne przez całą dobę, pod warunkiem równoczesnej obecności odbiorcy (komunikacja synchroniczna lub asynchroniczna).

Entuzjazm dotyczący funkcjonowania takich społeczności nie powinien przytłumić racjonalnej oceny sytuacji. Należy bowiem pamiętać, że grupy samopomocowe, nawet najbardziej aktywne i trwałe, nie zastąpią opieki medycznej czy psychoterapeutycznej; szczególnie w przypadku osób w głębokim kryzysie. Mogą natomiast ową opiekę skutecznie uzupełnić lub wesprzeć.

W sieci istnieje niezliczona liczba grup skupionych wokół idei samopomocy. Wymienię jedynie kilka przykładów:

www.psychotekst.pl – forum internetowe dla osób uzależnionych, chorych na depresję, mających różnego rodzaju problemy, np.: seksualne.

www.niesmialosc.prv.pl – strona dla osób nieśmiałych

www.alzheimer.pl – jest to polska strona poświęcona w całości chorobie Alzheimera. Odpowiedzi na swoje pytania, porady, pomoc mogą tu znaleźć osoby, które mają w swojej rodzinie kogoś chorego.

www.aids.queers.pl – strona kierowana do osób żyjących z HIV/AIDS i ich bliskich oraz tych, którzy zajmują się tą problematyką lub poszukują informacji na ten temat.

www.przewaga.pl – jest to strona, na której pomoc i wsparcie znajdą Anonimowi Żarłocy.

www.timi.jawnet.pl, www.niepije.pl – Strony poświęcone problemowi alkoholowemu.

www.antidotum.org, <http://www.innastrona.pl/> – strona dla gejów i lesbijek

<http://www.autyzmirodzina.republika.pl/> – strona dla rodziców dzieci autystycznych

http://ipon.pl/mowiaca_strona.php – internetowy portal osób niepełnosprawnych.

www.free4web.pl – portal dla osób samotnych

www.forum.kobieta.pl – strona z forum dla kobiet

Na koniec chcę zaprezentować wyniki krótkich badań ankietowych, które zostały przeprowadzone przeze mnie za pośrednictwem Internetu na potrzeby niniejszego tekstu. Badania miały charakter losowy. Ankieta składała się z 7 pytań. Wzięło w niej udział 105 osób. W przeważającym procencie (ponad 70%) były to kobiety. Najczęściej badani byli w wieku 21 – 30 lat (następnie 15 – 20 rok życia). Miejscem zamieszkania w ponad 90% było

miasto. Badane osoby w znacznym procencie miały wykształcenie średnie lub wyższe (również wyższe niepełne).

Ponad 80% respondentów zadeklarowało fakt znajomości pojęcia „społeczność wirtualna”. Przedstawione przez badanych definicje w znacznym stopniu pokrywają się z powszechnym rozumieniem tego pojęcia⁴⁴.



Gorzej prezentuje się deklarowany fakt zetknięcia się z pojęciem „internetowa grupa wzajemnej pomocy”. Ponad 60% ankietowanych twierdzi, że nie zetknęło się z takim pojęciem. Ok. 30% deklaruje znajomość tego pojęcia. Pomimo tego 88 osób spróbowało zdefiniować pojęcie internetowej grupy wzajemnej pomocy. Definicje, choć proste w znacznej części oddają ideę działalności grup samopomocowych⁴⁵.

Odpowiedzi na kolejne pytanie prezentuje wykres poniżej. Ponad 70% badanych nie zetknęło się w sposób bezpośredni ani pośredni z działaniem jakiejś grupy samopomocy w sieci. Zaledwie 20 osób odpowiedziało na to pytanie twierdząco.

⁴⁴ Przykładowe odpowiedzi na pytanie 2: 1 cyberprzestrzenna zbiorowość (ukształtowana w sieci), którą cechuje zaangażowanie emocjonalne w dyskutowany publicznie, wirtualnie problem 2 grupa ludzi, która rozmawia ze sobą i ma kontakt tylko lub przede wszystkim wirtualnie 3 Grupa ludzi, często spotykających się na różnych portalach dyskutując na różne tematy 4 grupa ludzi (duża), która kontaktuje się między sobą w sieci i część swojej aktywności życiowej realizuje w sieci 5 grupa ludzi integrujących się za pomocą Internetu 6 grupa ludzi, którzy „spotykają” się ze sobą na forach internetowych itp. 7 grupa ludzi, która się albo nie widzi wzrokowo albo widzi się z pewnym dystansem do siebie 8 grupa ludzi, którzy są ze sobą w kontakcie za pomocą np. sieci internetowej 9 grupa ludzi mających kontakt tylko w Internecie na portalu internetowym. Nie mają oni zazwyczaj kontaktu ze sobą poza Internetem. 10 grupa ludzi nawiązująca i utrzymująca relacje za pomocą Internetu.

⁴⁵ Przykładowe odpowiedzi na pytanie 4: 11 Forum gdzie każdy może się wyżalić a inni żaląc się czy szukając wyjścia z sytuacji starają się wspomóc ta osoba. 12 Forum internetowe z pomocą tematyczną? 13 Grono osób kontaktujących się ze sobą przez Internet, złączonych wspólnym problemem, wspierająca się w nim. 14 grupa która poprzez Internet pomaga sobie na wzajem ale także innym ludziom 15 grupa, której członkowie sobie wzajemnie pomagają za pomocą Internetu 16 Grupa, która przy pomocy Internetu wspomaga się nawzajem 17 Grupa, która spełnia podobne zadanie jak w realu- oferuje nam pomoc w postaci rozmowy internetowej, przekazania ciepłych słów, doradzenia. Co często może przenosić się na „real” , różnego rodzaju spotkania, imprezy , np. singli. 18 Grupa, która udziela sobie pomocy poprzez sieć Internet. 19 grupa ludzi, która wspiera się wzajemnie przez Internet, np. na forach 20 grupa ludzi, która sobie wzajemnie pomaga, a ich spotkania nie odbywają się w 'realu' ale w wirtualnej rzeczywistości.



Osoby, które miały kontakt pośredni lub bezpośredni z grupą wzajemnej pomocy najczęściej deklarują, iż była to grupa skupiająca ludzi o podobnych trudnościach życiowych, wspólnym problemie zdrowotnym lub niepełnosprawności. Żadne wskazanie nie padło na grupy dla ludzi uzależnionych.

Ostatnie pytanie dotyczyło sytuacji, w których można, zdaniem respondentów, uzyskać pomoc od innych internautów. Wyniki przedstawia tabela poniżej. Badani twierdzą, że zdecydowanie można od innych internautów uzyskać informacje (ponad 75%), a także pomoc w przypadku problemów – ok. 50%. Mniejsze szanse pomocy upatrują badani w kwestii pożyczki i opieki.

7. W jakich sytuacjach można Twoim zdaniem uzyskać pomoc od internautów?

	zdecydowanie tak	tak	trudno powiedzieć	nie	zdecydowanie nie	Liczba respondentów
praca	20 (19,05 %)	52 (49,53 %)	27 (25,72 %)	3 (2,86 %)	4 (3,81 %)	105
pożyczka	4 (3,81 %)	14 (13,34 %)	24 (22,86 %)	42 (40,0 %)	22 (20,96 %)	105
informacja	80 (76,2 %)	22 (20,96 %)	2 (1,91 %)	1 (0,96 %)	0 (0,0 %)	105
opieka	4 (3,81 %)	21 (20,0 %)	46 (43,81 %)	25 (23,81 %)	9 (8,58 %)	105
problemy	30 (28,58 %)	50 (47,62 %)	20 (19,05 %)	4 (3,81 %)	1 (0,96 %)	105

Liczba respondentów którzy odpowiedzieli na to pytanie: 105

Przeprowadzone badania stanowią jedynie wycinek rzeczywistości. Jednak mogą wskazywać pewne tendencje dotyczące zjawiska społeczności wirtualnych oraz ich szczególnego rodzaju – grup wzajemnej pomocy.

Zjawisko społeczności wirtualnych skupionych wokół idei wzajemnego wsparcia i pomocy odgrywa w przestrzeni wirtualnej coraz większą rolę. Należy mieć nadzieję, że idea grup samopomocowych będzie pozwalala na odnajdywanie w nich przez osoby potrzebujące akceptacji, zrozumienia, a także w pewien sposób zrekompensuje braki w sferze realnych kontaktów społecznych. Należy jednak pamiętać, że pomimo dużej popularności kontaktów wirtualnych, podczas których zawiązują się więzi i trwałe relacje, nie są one w stanie zastąpić

kontakty face to face ani profesjonalnej pomocy psychologicznej, medycznej itp.. Mogą być jedynie alternatywą czy uzupełnieniem realnych międzyludzkich interakcji. Zachowując równowagę, nie można jednak umniejszać ich znaczenia w życiu współczesnego człowieka, szczególnie tego, który z racji „odmienności” został w sposób jawny lub symboliczny odrzucony przez społeczeństwo...

Bibliografia:

1. B. Aouil, *Pomoc psychologiczna online. Teoretyczne podstawy i praktyczne wskazówki*, Bydgoszcz 2007.
2. D. Batorski, „Korzystanie z Internetu – przemiany i konsekwencje dla użytkowników”, [w:], *Re: Internet – społeczne aspekty medium. Polskie konteksty i interpretacje*, red. Ł. Jonak, P. Mazurek, M. Olcoń, A. Przybylska, A. Tarkowski, J. M. Zając, Warszawa 2006.
3. A. Ben-Ze’ev, *Miłość w sieci. Internet i emocje*, przeł. A. Zdziemborska, Poznań 2005
4. M. Castells, *Galaktyka Internetu: refleksje nad Internetem, biznesem i społeczeństwem*, przeł. T. Hornowski, Warszawa 2003.
5. M. Castells, *Społeczeństwo sieci*, przeł. M. Marody, Warszawa 2007, s. 362.
6. E. Czykwin, *Stygmat społeczny*, Warszawa 2008.
7. M. Dąbrowski, „E-learning 2.0 – przegląd technologii i praktycznych wdrożeń”, „E-mentor”, nr 1, 2008.
8. J. van Dijk, *The Network Society*, Nowy Jork 1999.
9. E. Goffman, *Piętno. Historia zranionej tożsamości*, przeł. A. Dzierżyńska, J. Tokarska-Bakir, Gdańsk 2007.
10. T. F. Heatherton, R. E. Kleck, M. R. Hebl, J. G. Hull (red.), *Społeczna psychologia piętna*, przeł. T. Szustrowa, M. Szuster, J. Radzicki, Warszawa 2007.
11. M. Hendrykowski, *Metafory Internetu*, Poznań 2005.
12. Ł. Kaprańska, „Styczność on-line a problem tworzenia się grup społecznych”, [w:] *Zarządzanie i technologie informacyjne*, t. 1 *Komunikacja w dobie Internetu*, red. B. Kożusznik, Katowice 2004.
13. D. de Kerckhove, *Inteligencja otwarta. Narodziny społeczeństwa sieciowego*, przeł. A. Hildebrandt, R. Glegoła, Warszawa 2001.
14. K. Krzysztofek, „Nowa planeta: percepcje cyberprzestrzeni”, [w:] *Konteksty kultury medialnej. Analizy i interpretacje*, red. M. Sokołowski, Olsztyn 2007.

15. K. Olechnicki, „Internet (Wirtualne społeczności internetowe)”, [w:] *Encyklopedia socjologii*, Supplement, red. W. Kwaśniewicz, Warszawa 2005.
16. M. Podgórski, „Wirtualne społeczności i ich mieszkańcy. Próba e – etnografii”, [w:] *Wielka sieć. E – seje z socjologii Internetu*, red. J. Kurczewski, Warszawa 2006.
17. K. Pytlakowska, J. Gomuła, *Zaczatowani*, Warszawa 2005.
18. H. Rheingold, *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier. revisited edition*, Cambridge – London 2000.
19. P. Siuda, „Społeczności wirtualne. O wspólnotowości w społeczeństwie sieciowym”, [w:] *Oblicza Internetu. Internet w przestrzeni komunikacyjnej XXI wieku*, red. M. Sokołowski, Elbląg 2006.
20. N. Stawiska, „Rzeczywista nierzeczywistość. Czaty, blogi, fora internetowe – nowa przestrzeń komunikacji społecznej”, [w:] *E-kultura, e – nauka, e – społeczeństwo*, red. B. Płonka – Syroka, M. Staszczak, Wrocław 2008.
21. M. Szpunar, „Alienacja i samotność w sieci vs grupowość i kapitał społeczny w Internecie. Internet i jego wpływ na kontakty społeczne”, [w:] *Oblicza Internetu. Architektura komunikacyjna Sieci*, red. M. Sokołowski, Elbląg 2007.
22. M. Szpunar, „Społeczności wirtualne jako nowy typ społeczności – eksplikacja socjologiczna”, „*Studia Socjologiczne*”, nr 2, 2004.
23. M. Szpunar, „Społeczności wirtualne – realne kontakty w wirtualnym świecie”, [w:] *Społeczeństwo informacyjne. Aspekty funkcjonalne i dysfunkcjonalne*, red. L. Haber, M. Niezgoda, Kraków 2006.
24. M. Szpunar, „Społeczności wirtualne jako społeczności – próba ujęcia socjologicznego”, [w:] M. Radochoński, B. Przywara (red.), *Jednostka-grupa-cybersieć. Psychologiczne, społeczno-kulturowe i edukacyjne aspekty społeczeństwa informacyjnego*, Rzeszów 2004.
25. R. Tadeusiewicz, *Społeczność Internetu*, Warszawa 2002.
26. P. Wallace, *Psychologia Internetu*, przeł. T. Hornowski, Poznań 2003.
27. D. Zielińska – Pękał, „Poradnictwo zapośredniczone – rozważania definicyjne i pierwsze próby badawcze”, „*Dyskursy Młodych Andragogów*”, nr 8, 2007.

Źródła internetowe:

1. „Człowiek w Sieci. Socjologiczne studium przypadku”,
http://www.eioba.pl/a70981/czlowiek_w_sieci_socjologiczne_studium_przypadku,
18. 04. 2008.
2. K. Doktorowicz, „Społeczności wirtualne – cyberprzestrzeń w poszukiwaniu utraconych więzi”, <http://winntbg.bg.agh.edu.pl/skrypty2/0095/059-066.html>, 12. 04. 2008.
3. W. Gustowski, *E-społeczność*, fragment e-book’a dostępnego pod adresem:
http://www.medialny.net/download/e-spoleczność_-_darmowy_ebook.pdf, 13. 04. 2008.
4. „Kilka uwag na temat wirtualnych społeczności”,
<http://cyberkultura.wordpress.com/2007/05/10/kilka-uwag-na-temat-wirtualnych-spoleczności>, 13. 04. 2008.
5. A. Pawłowska-Pojawa, „Web 2.0 – fanclub naszej firmy w sieci. Ad astra – odc. 6”,
<http://www.komputerwfirmie.org/article.php?sel=253>, 13. 04. 2008.
6. H. Rheingold, „The Virtual Community”, <http://www.rheingold.com/vc/book/>, 13. 04. 2008.
7. „Web 2.0”. „Wikipedia”, http://pl.wikipedia.org/wiki/Web_2.0, 13. 04. 2008.
8. P. Zalewski, „Osiem cech Web 2.0”, „Internet Standard”,
<http://www.internetstandard.pl/news/107199.html>, 14. 04. 2008.