

Łukasz Koperski<sup>1</sup>

## Wsparcie w sieci, jego atrakcyjność i zagrożenia z nim związane

Wzrost znaczenia nowych technologii i wirtualizacja przestrzeni życia społecznego zepchnęły niemal każdą sferę funkcjonowania społecznego do internetu. Przemianom tym uległa również dziedzina świadczenia i otrzymywania pomocy w sieci. Poradnictwo online, przejawiające się w postaci między innymi pomocy psychologicznej online, internetowych grup wsparcia czy blogów, stanowi atrakcyjną formę nawiązywania relacji pomiędzy jednostkami znajdującymi się w podobnym położeniu. Umożliwia dzielenie się swoim doświadczeniem bez względu ograniczenia czasowo-przestrzenne i przy zachowaniu anonimowości. W warunkach komunikacji zapośredniczonej są one skłonne darzyć się większą sympatią i zaufaniem. Pomoc w sieci nie jest jednak wolna od licznych niebezpieczeństw. Zagrożenia związane z komunikowaniem się w sieci mogą wynikać zarówno z nieprawidłowych wzorów korzystania z internetu o charakterze jednostkowym (uzależnienia, utrudniony rozwój psychofizyczny), jak i wadliwych relacji z innymi użytkownikami (oszustwa, cyberprzemoc, naruszanie prywatności, ryzyko niezrozumienia).

**Słowa kluczowe:** poradnictwo, rada, wsparcie, grupy samopomocowe, online

Support in the network, its attractiveness and the risks associated with it

The growing importance of new technologies and the virtualization of the space of social life is pushing almost every sphere of social functioning onto the Internet. This transition also applies to an area of providing and receiving assistance, online counselling, manifested in the form of, inter alia, online psychological help, online support groups or blogs, is an attractive form of establishing relationships between people in similar situations. The Internet allows to share experiences regardless of the constraints of time and space while maintaining anonymity. In the conditions of mediated communication individuals are willing to bestow greater sympathy and trust. Nevertheless, online support is not free

---

<sup>1</sup> Zakład Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej, Instytut Socjologii, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu; lukasz.koperski@amu.edu.pl

from dangers. Risks associated with communication on the Internet may be due to both the misguided patterns of the Internet usage of an individual (addictions, difficult physical and psychological development) and defective relations with other users (fraud, cyber-bullying, invasions of privacy, the risk of misunderstanding).

**Key words:** guidance, counsel, support, self-help groups, online

## Wprowadzenie

Współczesne problemy społeczne generują zapotrzebowanie na stworzenie uniwersalnego i zróżnicowanego systemu wsparcia. Jak zwraca uwagę Magdalena Piorunek, „wielość wyzwań problemów odwiecznych, powtarzalnych i powszechnych, ale przede wszystkim nowych i nieznanymi, pojawiających się niejako poza jednostkową i społeczną wyobraźnią, nieprzewidywalnych, do których rozwiązania nie można się przygotować a wyćwiczone scenariusze stosowane w standardowych sytuacjach określonego typu zawodzą, pojawia się zapotrzebowanie na pomoc” (2010: 7–8). Kontekst sytuacyjny, rozmiar problemu i gotowość do zmiany to tylko niektóre elementy wyznaczające charakter i kształt dostępnych form pomocy. Na przestrzeni ostatnich kilkudziesięciu lat proces pomagania jednostkom znajdującym się trudnej sytuacji uległ znaczącym przeobrażeniom. Towarzyszący tym zmianom rozwój współczesnych technologii oraz wzrost znaczenia komunikacji pośredniej (w coraz większym stopniu interaktywnej) przyczyniły się do przeniesienia wielu sfer ludzkiego funkcjonowania do przestrzeni wirtualnej.

Celem niniejszej pracy jest zwrócenie uwagi na społeczny kontekst stosunkowo młodych procesów zachodzących w sieci, do których zaliczyć można świadczenie i otrzymywanie pomocy, tworzenie grup wsparcia, udzielanie porad oraz dzielenie się swoim doświadczeniem (zob. Koperski 2013; 2014). Przedstawione w tym artykule tezy nie mają charakteru wartościującego – stanowią natomiast wielowątkową analizę zarówno pozytywnych, jak i negatywnych aspektów udzielania wsparcia w sieci.

Struktura niniejszego artykułu przedstawia się następująco: na wstępie charakteryzuję poradnictwo, także zapośredniczone w mediach, podkreślam najważniejsze elementy poradnictwa w sieci i wskazuję na różnice pomiędzy poradnictwem zapośredniczonym a komunikacją masową oraz na podstawowe rodzaje poradnictwa online.

W części drugiej skupiam się na zagadnieniu atrakcyjności komunikacji w sieci, opisuję społeczność internetową oraz zwracam uwagę na okoliczności skłaniające ludzi do poszukiwania i świadczenia pomocy w internecie.

W ostatniej części wskazuję na zagrożenia wynikające z komunikowania się za pośrednictwem internetu, dokonuję ich podziału i charakteryzuję je ze względu na przyjęte kryterium.

## Zapośredniczenie w poradnictwie

Współcześnie znaczącą rolę przypisuje się działaniom poradniczym, uznając je za mniej dyrektywne formy wsparcia, w większym stopniu nastawione na dialog i współpracę. Alicja Kargulowa, prekursorka polskiej myśli poradniczej, zauważa, iż poradnictwo niejednokrotnie utożsamia się z doradztwem i traktuje albo jako działanie społeczne (rzadziej interakcję międzysobową), polegające na dostarczeniu przez doradcę rad, porad, wskazówek radzącemu się w celu rozwiązania jego problemów (2004: 37). Działania poradnicze powinny uwzględniać kontekst czasowy i społeczno-kulturowy oraz uwarunkowania historyczno-polityczne. Współczesny kształt społeczeństwa pociąga za sobą konieczność częściowego przeformułowania dotychczas stosowanych metod i technik udzielania pomocy.

Procesy globalizacyjne mogą wzmacniać zachowania wspólnotowe, a te z kolei wpływają na gotowość do udzielania i poszukiwania pomocy w sieci. Daria Zielińska-Pękał wskazuje na fakt, że w „globalnej, neoplemiennej wiosce media są dla człowieka środowiskiem naturalnym i to dzięki nim może on odzyskać swoje dawne zagubione poczucie uczestnictwa w wielkiej plemiennej wspólnotcie” (2009: 285–290). Na wspólnotowy charakter mediów zwraca również uwagę Tomasz Szkudlarek, pisząc, że „media współczesne pełnią wręcz fundamentalną rolę w procesie konstruowania wspólnego świata” (1999: 104). Nowe formy komunikowania się oraz medialny charakter społeczeństwa stopniowo przyczyniają się do wirtualizacji udzielania pomocy oraz wzrostu roli „poradnictwa na odległość” (Drabik-Podgórna 2010: 310). Wspólnotowy charakter mediów oraz nowe formy udzielania wsparcia można szerzej określić mianem poradnictwa zapośredniczonego w mediach. Zdaniem Kargulowej,

zapośredniczone poradnictwo jest ukryte, niewerbalizowane wprost, „wpisane” w określony przekaz oferty medialnej. Zapośredniczenie w tym rozumieniu to nie tyle użycie technicznego medium dla przekazania porady, co tworzenie pewnego kontekstu sytuacyjnego, w którym pojawia się interakcja – to ona przesądza o poradniczym charakterze przekazu (2009: 300–301).

Kluczową cechą poradnictwa zapośredniczonego w tym rozumieniu jest przezroczystość, zakładająca występowanie takich elementów, jak niezauważalność, incydentalność, nieregularność, brak miejsca i formy, niewyraźność oraz subtelność. Stanowią one istotę poradnictwa na odległość, które dokonuje się niejako obok, przy okazji, nie wprost i pozbawione jest dyrektywnych treści.

Choć poradnictwo zapośredniczone wiele łączy z komunikacją masową, to także w istotny sposób się od niej różni. Do cech komunikowania masowego ważnych z punktu widzenia poradnictwa należą: masowość odbiorcy, regularność, jednokierunkowość i niesymetryczność przekazu (Zielińska-Pękał 2009).

Z masowością odbiorcy mamy do czynienia wówczas, gdy adresatami przekazywanych treści są liczne, anonimowe zbiorowości. Określenie „masowość” doty-

czy odbiorców rozproszonych przestrzennie i mocno zróżnicowanych społecznie. Porady można kierować zarówno do odbiorcy masowego, jak i indywidualnego – indywidualizacja ma miejsce w przypadku odpowiedzi na konkretny problem danej jednostki.

Kolejną cechą komunikacji masowej stanowi regularność, a więc pewna schematyczna i z góry zaplanowana częstotliwość przekazywania i odbierania komunikatów, sprzyjająca porządkowaniu rzeczywistości. Odbiorca komunikatów doskonale zna miejsce i czas, w którym pojawi się konkretny program telewizyjny lub jego ulubione czasopismo. Oczywiście regularność ta dotyczy wszystkich przekazów z wyłączeniem internetowych, które trudno osadzić w ramy czasowo-przestrzenne. Poradnictwo zapośredniczone może, choć nie musi podlegać zasadzie regularności. Oferty pomocy w sieci pojawiają się z różną częstotliwością, w sposób spontaniczny i zależny od różnych czynników, takich jak potrzeby ludzkie, wymóg natychmiastowej odpowiedzi czy gotowość do wejścia w relację.

Jednokierunkowość przekazu w komunikacji masowej oznacza hierarchiczny, sztywny i nieodwracalny podział na nadawców – specjalistów, profesjonalistów i doradców – oraz odbiorców – osoby z problemami, podporządkowane i niekompetentne. Poradnictwo zapośredniczone cechuje natomiast zamienność i odwracalność ról, wynikająca z posiadanej wiedzy i kompetencji – co nie oznacza upadku autorytetu doradcy, lecz zespołową współpracę nad analizowaną kwestią.

Jednokierunkowość przekazu doprowadziła do wyłonienia się ostatniej cechy komunikacji masowej, mianowicie niesymetryczności przekazywanych treści. Tomasz Goban-Klas pisał, że „możliwość publicznego przedstawiania swoich opinii za pośrednictwem środków masowego przekazu jest i zawsze będzie «dobrem rzadkim»” (2000: 111). Głos zabierali wyłącznie specjaliści, przedstawiciele elity – i to oni kreowali opinię publiczną, nie dopuszczając do głosu zwykłych ludzi. W poradnictwie zapośredniczonym komunikacja może być dwukierunkowa, od doradcy do osoby szukającej porady i odwrotnie. Porady trafiają do odbiorców albo z pewnym odroczeniem – jak w przypadku programów telewizyjnych czy audycji radiowych – albo, na skutek rozwoju współczesnych form komunikacji w sieci, natychmiastowo. Interakcyjność sprzyja sprawnemu rozwiązywaniu problemów w oparciu o dialog, spontaniczną interakcję i możliwość zamiany ról.

Współczesna pomoc online może przybrać między innymi postać indywidualnych konsultacji, wymiany zdań na forum internetowym poświęconym konkretnej kwestii lub na portalach społecznościowych bądź autorskich wpisów na blogach. Analizując zgromadzoną literaturę, można stwierdzić, że do najbardziej popularnych rodzajów poradnictwa online należą: psychoterapia internetowa, internetowe grupy wsparcia, artykuły i wpisy o charakterze poradniczym zamieszczane na blogach (Koperski 2013). Różnią się one zarówno sposobem świadczenia pomocy, jak i profesjonalizmem doradcy.

Korzystanie z i świadczenie pomocy psychoterapeutycznej online budzi wiele kontrowersji (Królikowska 2006). Przeciwnicy tej formy pomocy zwracają uwagę głównie na brak bezpośredniego kontaktu pomiędzy specjalistą a klientem. Trud-

no się z nimi nie zgodzić, podobnie zresztą jak opowiedzieć się po którejkolwiek ze stron – brak owego kontaktu może bowiem stać się atutem, ponieważ osobom, które otworzą się przed psychologiem lub psychiatrą za pośrednictwem maila bądź innego komunikatora, łatwiej jest przejść następnie do bezpośredniego kontaktu terapeutycznego (Kling 1996). Poradnictwo online może więc stanowić początkową fazę działań terapeutycznych.

Nie można wszak zapominać, że psychoterapia online sprawdza się w przypadku osób nieśmiałych, mających problemy z inicjowaniem i podtrzymywaniem rozmowy w cztery oczy. Może się także okazać przydatna dla osób mających problemy z konstruowaniem wypowiedzi oraz tych, które mają już pewne doświadczenie w korzystaniu z tradycyjnej psychoterapii i są do tej formy pomocy uprzedzone. Wielu ludziom łatwiej jest mówić o swoich problemach specjalistom, jeśli wcześniej zostaną one zapisane. Taka forma przekazu z pewnością zwiększa kontrolę ujawnianych informacji – niestety jednocześnie pozbawiając terapeutę możliwości dotarcia do szczegółów istotnych dla rozwiązania problemu. Zdaniem Michaela Fenichela (1998), forma pisana nie umniejsza skuteczności stosowania psychoterapii online, gdyż w wielu przypadkach brak kontaktu twarzą w twarz i konieczności patrzenia w oczy rozmówcy ułatwia prowadzenie rozmów na tematy przykre i wstydliwe, daje dodatkowe poczucie bezpieczeństwa i zachęca do otwarcia się. Zdaniem Anny Królikowskiej „to, co powstrzymuje ludzi od mówienia o problemach, to przede wszystkim strach przed reakcją otoczenia i wykluczeniem ze społeczności” (2006: 167). Rozwój współczesnych technologii sprawił, że psychoterapię online prowadzić można nie tylko poprzez wymianę maili, ale także za pośrednictwem komunikatorów umożliwiających interaktywną wymianę zdań. W procesie psychoterapii najczęściej wykorzystuje się właśnie komunikatory, pocztę elektroniczną, okna dialogowe na stronach internetowych oraz Skype’a. Wymiana maili to przykład komunikacji asynchronicznej, w ramach której odpowiedź na pytanie nie następuje natychmiastowo, lecz dopiero po pewnym czasie. Wymiana informacji i rozmowa (pisemna, głosowa, wideo) za pośrednictwem komunikatorów jest formą interaktywnej komunikacji synchronicznej, zachodzącej w czasie rzeczywistym i umożliwiającej natychmiastowe uzyskanie dodatkowych informacji (Pistol 1998). Najbardziej popularnymi formami komunikacji internetowej w Polsce są czaty, takie jak IRC (Internet Relay Chat), komunikatory, na przykład Skype, Gadu-Gadu, Tlen, Onet Komunikator, WP Kontakt, programy MUD oraz grupy i listy dyskusyjne (Aouil 2004). Współcześnie znaczącą rolę odgrywają także aplikacje i portale społecznościowe, takie jak Facebook, Instagram, Twitter, Myspace, Google+, Snapchat czy nk.pl.

Wsparcie można również znaleźć na forach internetowych i w grupach wsparcia, nazywanych też grupami samopomocowymi. Za Wende Philips można przyjąć, że grupa wsparcia to

grupa współtworzona przez członków dzielących podobne doświadczenia, sytuacje, dziedzictwo lub symptomy [...] członkowie sami zarządzają i regulują

działania grupy [...] raczej wspierają się wzajemnie niż korzystają z pomocy z zewnątrz (1996).

Internetowe grupy wsparcia działają w oparciu o chęć niesienia pomocy, którą traktuje się jako wartość autoteliczną. Skupiają one osoby o podobnych problemach, które bądź zwracają się o pomoc, bądź bezinteresownie chcą podzielić się swym doświadczeniem. Wśród ich członków najczęściej brak specjalistów, co oznacza, że relacja poradnicza ma charakter nie dyrektywny, a partnerski. Dzięki zrozumieniu i empatii (ujawniających się między innymi w wiadomościach takich jak „Jestem z Tobą”, „Rozumiem, co czujesz”, „Na pewno będzie dobrze”) członkowie grup nie czują się skrępowani w opisywaniu swych problemów. Atmosferze bezpieczeństwa sprzyja także regulamin, którego akceptacja jest warunkiem koniecznym dołączenia do każdej grupy, a który wymaga między innymi bezwarunkowej akceptacji, poszanowania innych użytkowników oraz wypowiedziania się tylko w swoim imieniu (Dęboń 2008).

Dynamiczny charakter relacji nawiązywanych w internetowych grupach wsparcia oraz brak sztywnej struktury, w której dominującą pozycję zajmowałiby profesjonaliści, umożliwia zamianę ról pomiędzy uczestnikami. Osoba poszukująca porady może stać się doradcą, doradca zaś – osobą otrzymującą wsparcie (Dęboń 2008).

Źródłem pomocy w internecie mogą być także blogi. Termin „blog” (ang. *web log*) został po raz pierwszy zastosowany w latach dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia, jego renesans zaś przypada na początek XXI wieku (Mazurek 2008). Blog to nic innego jak wirtualny dziennik prowadzony na stronie internetowej (Blood 2002), składający się z wpisów autora i komentarzy jego czytelników. Jak zauważają niektórzy badacze blogosfery (Mazurek 2008), blogi są alternatywą wobec pamiętników, do których nikt nie ma dostępu, dla ludzi, którzy swymi przemyśleniami wolą dzielić się w przestrzeni wirtualnej.

Poradnictwo online odbywać się może we wszelkich zakamarkach internetu – nie wiadomo wszak, czy jakaś zamieszczona przez nas informacja, zdjęcie czy odnośnik do profesjonalnego źródła nie będzie dla kogoś nam obcego stanowić wartościowego przekazu. Poradnictwo nieplanowane, niezamierzone, w ramach którego ludzie wchodzą w rolę doradców przypadkowo, nosi miano poradnictwa incydentalnego (Siarkiewicz 2004). Jest to nieprzewidywalna i trudna do kontrolowania forma udzielania wsparcia, w której nie ustala się czasu, miejsca ani treści udzielanych porad (Siarkiewicz 2009).

Rodzaj pomocy online powinien być adekwatny do sytuacji problemowej oraz zależny od stopnia gotowości do zaangażowania się w interaktywną relację online oraz umiejętności technicznych osoby poszukującej porady (Koperski 2013).

Sytuacji problemowej doświadczać można dwojako – zarówno jako czegoś trudnego, nieprzewidywalnego i nowego, jak i wyzwania czy zadania pobudzającego ciekawość poznawczą. Niezależnie od podejścia, nie wszystkie problemy można rozwiązać w ten sam schematyczny, przewidywalny sposób. Dla jednych



efektywne może się okazać funkcjonowanie w internetowej grupie wsparcia czy też aktywne czytanie bloga i kontakt z jego autorem. Czasem wystarczy jedno pytanie skierowane do użytkowników – na przykład rodziców, singli czy młodzieży. Osoba doświadczająca trudności może znajdować się w tak trudnej sytuacji klinicznej, że wskazany będzie kontakt psychoterapeutyczny ze specjalistą. Decyzja o wyborze metody wsparcia powinna być więc przemyślana i odpowiedzialna.

Kolejnym czynnikiem decydującym o sposobie poszukiwania wsparcia w sieci jest stopień interaktywność pomocy. Niektóre trudności można rozwiązać poprzez zapoznanie się z wirtualnym poradnikiem w postaci bloga. Jest to przekaz niemal wyłącznie jednostronny, co oznacza, że odpowiedź na postawione w komentarzu pytanie czy prośbę może zostać odroczone w czasie. Wysoka interaktywność przekazu, charakterystyczna dla komunikatorów, czatów czy wideokonferencji, może przynieść więcej korzyści osobom potrzebującym natychmiastowej odpowiedzi bądź takim, które chcą nawiązać długofalową relację opartą na wymianie zdań. Należy wziąć też pod uwagę, że internetowe grupy wsparcia oferują pomoc nie jednego specjalisty, ale wielu użytkowników borykających się z podobnymi problemami.

Ostatnim czynnikiem warunkującym sposób poszukiwania wsparcia w sieci są umiejętności techniczne. Korzystanie z pomocy online wiąże się z koniecznością opanowania podstawowych umiejętności obsługi komputera. Obsługa internetowych grup pomocowych oraz blogów jest prosta, czytelna i intuicyjna – inaczej jest jednak w przypadku komunikatorów takich jak Skype lub bardziej skomplikowanych programów oferujących możliwość rejestracji obrazu i dźwięku, wymagających wiedzy z zakresu ich obsługi, umiejętności dostosowania ich do swych potrzeb oraz skutecznego reagowania w przypadku pojawiających się awarii technicznych. Rodzaj pomocy, z jakiej można korzystać w sieci, zależy więc także od posiadanych umiejętności technicznych.

Nie można jednoznacznie stwierdzić, czy korzystanie z pomocy online jest słuszne, czy też nie (Koperski 2013). W niektórych przypadkach może okazać się pomocne, w innych zaś tego typu relacja poradnicza nie przyczyni się do poprawy sytuacji. Pomoc online zasadna jest w przypadku osób z dysfunkcją narządu ruchu, nieśmiałych i wstydliwych, które mają trudności z otwarciem się przed specjalistą, osób niezorientowanych w otoczeniu społecznym, a także mieszkańców terenów wiejskich – może również stanowić etap poprzedzający podjęcie decyzji o uczestnictwie w rzeczywistym systemie wsparcia. Korzystanie z porad wirtualnych pociąga za sobą konieczność posiadania odpowiedniego sprzętu i umiejętności jego obsługi. Związane jest to nie tylko ze znajomością podstaw komunikacji zdalnej, ale i z możliwościami fizycznymi, takimi jak brak dysfunkcji motorycznych oraz sprawność manualna czy wzrokowa. Choć współtworzenie wirtualnej przestrzeni wsparcia ma wiele zalet, jest jednak także obarczone ryzykiem i szeregiem niebezpieczeństw, które mogą się pojawić w najmniej spodziewanych momentach.

## Atrakcyjność komunikacji wirtualnej

Gwałtowny rozwój technologii przyczynił się do powstania specyficznej kultury masowej określanej mianem cyberkultury, a więc „tworzenia zjawisk kulturalnych za pomocą technik informatycznych” (Konik 2003: 9). Współczesne media stoją przed zadaniem tworzenia, poszerzania i uzupełniania globalnej przestrzeni informacyjnej umożliwiającej między innymi gromadzenie i udostępnianie danych, kreowanie stylów życia, przekazywanie symboli, promowanie postaw, jak również komunikowanie się w oderwaniu od jakichkolwiek barier.

Komunikacja z wykorzystaniem środków medialnych – rozmaitych narzędzi pośredniczących pomiędzy nadawcą a odbiorcą komunikatów – określana jest mianem komunikacji pośredniej. W odróżnieniu od komunikacji bezpośredniej, polegającej na wymianie informacji twarzą w twarz, komunikacja pośrednia najczęściej przypisuje odbiorcy rolę bierną (Skałbana 2009). Jak wskazuje Piotr Sitarski, „rzeczywistość wirtualna [...] skupia w sobie wszystkie dyskusje na temat komunikacji przy użyciu innych mediów – od literatury po telewizję” (2005: 399). Poradnictwo można zatem realizować poprzez literaturę i czasopisma, audycje radiowe, kontakt telefoniczny, programy telewizyjne – a także internet. Nowe technologie przyczyniły się do zmiany dotychczasowej roli odbiorcy z biernej w aktywną, twórczą, inicjującą.

Komunikacja za pośrednictwem mediów stanowi obecnie atrakcyjną alternatywę dla komunikacji bezpośredniej. Kreowanie własnej i postrzeganie czyjejs atrakcyjności w sieci w niewielkim stopniu odbiega od tych mających miejsce w świecie rzeczywistym. Czynniki atrakcyjności osób komunikujących się w cyberprzestrzeni to między innymi: efekt bliskości, prawo przyciągania, świadomość budzenia sympatii i okazywanie zainteresowania, poczucie humoru, internetowe domeny z jakich korzystają, otwartość i znajomość specyficznego języka internautów (Wallace 2003: 187).

Patricia Wallace, amerykańska badaczka zajmująca się psychologicznymi i społecznymi kontekstami internetu, tak opisuje efekt bliskości:

W Internecie bliskość przekłada się na coś, co można nazwać częstotliwością krzyżowania się dróg. Odzwierciedla ona częstość, z jaką natykamy się na inną osobę w sieci. Kandydat na waszego przyjaciela może znajdować się po drugiej stronie globu, lecz jeśli wasze drogi sieciowe często się krzyżują, np. gdy udzielacie się na tych samych forach dyskusyjnych, czy gracie w te same MUD-y (w tym samym czasie), to przypuszczalnie doświadczycie efektu bliskości (2003: 187).

Prawo przyciągania występuje zarówno w świecie wirtualnym, jak i rzeczywistym i polega na tym, że ludzie o podobnej postawie i poglądach skłonni są darzyć się większą sympatią (Wallace 2003: 187).



Kreowaniu atrakcyjności w sieci sprzyja również wybór nicka<sup>2</sup>, awatara<sup>3</sup> i domeny, a także zamieszczanie w postach charakterystycznego adresu mailowego bądź cytatu zdradzającego upodobania oraz pełnione przez użytkowników role. Wybierane przez internautów nicki mogą sugerować płeć, wiek, a nawet zainteresowania rozmówcy (zob. Psychologia Internetu 2006). Tego rodzaju zabiegi mogą sprzyjać zmniejszeniu dystansu pomiędzy członkami wspólnot w sieci. Na atrakcyjność komunikowania się w sieci, podobnie jak w świecie rzeczywistym, wpływa również świadczenie uprzejmości. Monika Rudy-Muza zwraca uwagę na to, że

czatujący najczęściej korzystają z możliwości świadczenia uprzejmości, zaliczając do niej: udzielanie porad zarówno dotyczących życia rzeczywistego, jak i wirtualnego, dawania prezentów przede wszystkim wirtualnych, używanie zwrotów grzecznościowych oraz powitań i pożegnań z uczestnikami czatu (2011: 142).

Ostatnim elementem podnoszącym atrakcyjność komunikowania się w sieci jest humor. Jak pisze Wallace,

w Internecie humor silnie wpływa na atrakcyjność interpersonalną, zwłaszcza, że nie musi konkurować z wyglądem fizycznym. Poczuciem humoru można się w sieci łatwo popisywać tylko za pomocą słowa pisanego, a ci, którzy są w tym najlepsi, zyskują dodatkowe punkty na skali atrakcyjności interpersonalnej (2003: 196).

Do czynników skłaniających ludzi do poszukiwania pomocy w sieci należą: brak barier przestrzennych, anonimowość, większa kontrola przekazu, a także brak długu wdzięczności (Wallace 2013). Możliwość komunikacji niezależnie od czasu i miejsca jest szczególnie istotna w przypadku osób starszych, niepełnosprawnych i mających trudności z poruszaniem się. Anonimowość w relacjach online stwarza poczucie bezpieczeństwa, co ułatwia nawiązywanie relacji osobom nieśmiałym, dotkniętym widocznymi schorzeniami i skrępowanym kontaktem twarzą w twarz. Jak wskazuje Królikowska, komunikacja za pośrednictwem internetu jest szczególnie istotna

dla osób odrzuconych przez rodzinę czy społeczność z powodu ich przypadłości lub problemów z tożsamością. Mogą oni anonimowo szukać pomocy ze strony podobnych im ludzi, na przykład w internetowych grupach wsparcia. Anonimowość pozwala zredukować strach przed wykluczeniem i odrzuceniem, a jednocześnie eliminuje konieczność nawiązania kontaktu wzrokowego z rozmówcą i obserwowania jego reakcji (2006: 164).

Korzystanie z usług poradniczych online odbywa się najczęściej za pośrednictwem komunikatów pisanych, co znacząco ułatwia kontrolę nad ujawnianiem danych,

<sup>2</sup> Nick – pseudonim, którym posługują się osoby korzystające z czatów i komunikatorów.

<sup>3</sup> Awatar (ang. *avatar*) – reprezentacja uczestnika rzeczywistości wirtualnej w formie grafiki lub zdjęcia, stosowana najczęściej na forach internetowych.

w przeciwieństwie do komunikacji bezpośredniej, podczas której trudno jest zakamuflować niewygodne informacje i panować nad przekazem niewerbalnym.

W realnym świecie reguła wzajemności obliuguje nas do odwzajemniania się za otrzymane wsparcie, co niejednokrotnie może zniechęcać do zwracania się o pomoc. W komunikacji online występuje natomiast zarówno dyfuzja odpowiedzialności – kiedy pytanie nie spotyka się z żadną reakcją, na przykład wtedy, gdy każdy użytkownik liczy na to, że to inni udzielą stosownej informacji – jak i pomoc w oparciu o zasadę wymiany uogólnionej – gdy udzielając pomocy drugiej osobie, nie oczekujemy niczego w zamian, lecz mamy nadzieję, że kiedy sami będziemy doświadczać trudności, znajdzie się również i nam przychylna osoba. W przeciwieństwie do kontaktów bezpośrednich, wszelkie zapytania i prośby o pomoc „rzucone w sieć” mogą spotkać z odpowiedzią niemal natychmiastową. Wynika to zarówno z powszechnego dostępu do internetu, jak i faktu, że wiele osób doświadcza podobnych trudności i w tym samym momencie może potrzebować rozmowy.

Komunikacja za pośrednictwem sieci jest zjawiskiem złożonym, które można rozpatrywać z perspektywy wielu nauk, między innymi psychologii, socjologii czy medioznawstwa. Atrakcyjność tego specyficznego wymiaru komunikacji proponuję rozpatrywać z dwóch perspektyw, mianowicie atrakcyjności interpersonalnej partnerów interakcji oraz cech sprzyjających komunikacji na odległość. Warto przy tym powiedzieć kilka słów o tak zwanej „społeczności online” (Dęboń 2008: 224), bądź też „społeczności internetowej”, tworzonej przez grupy ludzi posiadających podobne zainteresowania i cele oraz skupionych wokół pewnego internetowego ośrodka umożliwiającego ich realizację (Komarczuk 2006). Według Łucji Kaprańskiej i Agaty Maksymowicz (2003) społeczność taka ma następujące cechy odróżniające ją od społeczności realnych, a mogące sprzyjać udzielaniu oraz korzystaniu z pomocy w sieci:

- 1) mniejszy stopień spoistości;
- 2) mniejsze konsekwencje odrzucenia;
- 3) słabość i krótkotrwałość więzi społecznych;
- 4) otwarty charakter członkostwa;
- 5) anonimowe uczestnictwo nie pociągające za sobą żadnych zobowiązań.

Społeczność taka różni się istotnie od społeczeństwa tradycyjnego, w którym komunikacja ma charakter bezpośredni. Ponowoczesną wspólnotę sieciową charakteryzuje tymczasowość i powierzchowność relacji oraz utylitaryzm. Współuczestnictwo w takiej społeczności umożliwia natychmiastowe skupienie się na pewnych kwestiach, jednakże kosztem braku odpowiedniej atmosfery sprzyjającej udzielaniu wsparcia.

## Zagrożenia związane z poradnictwem online

Współczesne społeczeństwo stanowi spełnienie przepowiedni Marshalla McLuhana (2001), który przed kilkudziesięciami laty głosił, że „media przekształcą nas całkowicie”. Nowa technologia przyczyniła się do zmiany nie tylko stylu życia, ale i mentalności jej użytkowników. Opisując współczesność, Robert Cialdini zwrócił uwagę na fakt, że „po erach powolnej kumulacji, wiedza ludzkości zaczęła mnożyć się i przyrastać z szybkością toczącej się kuli śnieżnej, osiągając zupełnie monstrualne rozmiary” (1996: 246).

Oprócz publikacji dotyczących edukacyjnych i wspomagających rehabilitację zastosowań internetu, wciąż powstaje wiele takich, które wskazują na związane z nim zagrożenia (Pyżalski 2012; Skowroński 2013). Najczęściej przedstawiają one sytuację dzieci i młodzieży jako potencjalnych ofiar przemocy i nadużyć oraz omawiają kwestie cyberprzemocy, uzależnienia od internetu bądź wyłudzenia pieniędzy. Korzystanie z internetu, mimo swych wielu zalet, nadal nie jest zatem uważane za całkowicie bezpieczne.

By wyraźnie ukazać zagrożenia związane z korzystaniem z internetowej sieci wsparcia, proponuję podzielić je na dwie kategorie, jako kryterium podziału przyjmując charakter – jednostronny bądź dwustronny – destrukcyjnego zaangażowania w proces poradnictwa. W sytuacji zaangażowania jednostronnego jednostka ponosi negatywne konsekwencje poszukiwania wsparcia w sieci mimo braku wyraźnego zaangażowania się drugiej strony. Wśród owych konsekwencji wskazać można, po pierwsze, zagrożenia dla zdrowia psychofizycznego, a więc głównie wady postawy, kręgosłupa, wzroku oraz uszkodzenia nerwów odpowiedzialnych za ruchy nadgarstków i dłoni. Połyskujący ekran monitora może także przyczynić się do wystąpienia padaczki fotogennej oraz obniżenia pobudliwości nerwów (Andrzejewska 2009: 236). Inną często występującą konsekwencją jest uzależnienie od internetu. Ofiarami sieciorholizmu (infoholizmu) najczęściej padają ludzie młodzi, a przejawia się on między innymi spędzaniem nadmiernej ilości czasu w sieci, zaniedbywaniem innych spraw, uciekaniem od rzeczywistych problemów w świat wirtualny oraz zaburzeniami emocjonalnymi. Osoby takie najczęściej pozostają w izolacji od otaczającej ich rzeczywistości, koncentrując się wyłącznie na obecności w sieci (Young, Klausing 2009: 69).

Sytuacja zaangażowania dwustronnego – ze strony zarówno ofiary, jak i sprawcy – jest zdecydowanie bardziej niebezpieczna, trudniejsza do zdiagnozowania i niejednokrotnie wymaga interwencji z zewnątrz. Do związanych z nią zagrożeń zalicza się różne mniej lub bardziej świadome nieetyczne zachowania jednej lub obu stron interakcji, takie jak ujawnianie poufnych treści, wysyłanie zawirusowanych i zagrażających witryn, upowszechnianie nielegalnych treści, podszywanie się, trudności komunikacyjne wynikające ze wzajemnego niezrozumienia stron, wyłudzenie pieniędzy, nielegalne uzyskiwanie danych, a także cyberprzemoc.

Anna Dęboń zaznacza, że

nieograniczona kontrola ujawnianych treści, świadome lub niezamierzone manipulowanie informacją mogą prowadzić do budowania przez radzącego się fałszywego obrazu siebie, swojej sytuacji i swojej roli. Osoba udzielająca pomocy jest zmuszona polegać na wersji wydarzeń relacjonowanej przez nadawcę. Bywa, że próbujący udzielić pomocy i wsparcia zupełnie mylnie odczytuje przedstawianą przez nadawcę sytuację oraz jego oczekiwania (2008: 225).

Można powiedzieć, że brak zrozumienia między osobami pozostającymi w relacji pomocowej oraz świadome fałszowanie swojego obrazu stanowią ryzyko, które na stałe wpisuje się specyfikę komunikacji na odległość.

Anonimowość i związany z nim brak konsekwencji w relacjach online zwiększa ryzyko wystąpienia takich zagrożeń, jak oszustwa, podszywanie się, wyłudzenie pieniędzy oraz zabawa czyimś kosztem. Niemoralne i nieetyczne zachowania mogą dotyczyć zarówno osoby doradcy, jak i zasięgającego porady, zaleca się więc dużą ostrożność w korzystaniu z pomocy online.

Z komunikacją w sieci wiąże się także niebezpieczeństwo zainfekowania komputera wirusami wysyłanymi przez innych użytkowników oraz nielegalnego pozyskiwania danych. Szkodliwe oprogramowania (koń trojański, robak, wirus, tylny drzwi) infekują pliki znajdujące się na komputerze oraz mogą umożliwić śledzenie i poddawanie kontroli wszystkich wykonywanych na nim czynności, tym samym prowadząc do ujawnienia poufnych informacji. Nielegalne pozyskiwanie danych przybiera formę phishingu lub pharmingu. Phishing to wyłudzenie poufnych informacji osobistych (takich jak numer karty kredytowej, hasła dostępu) poprzez podszywanie się za godną zaufania osobę bądź instytucję, na przykład bank (zob. SecureList) i przysyłanie wiadomości zachęcających do udostępnienia poufnych danych, na przykład pod groźbą ich utraty spowodowanej awarią systemu lub inną sytuacją kryzysową. Bardziej niebezpieczny, gdyż trudniejszy do wykrycia jest pharming (zob. Rouse 2007), polegający na przekierowaniu ofiary, nawet po wpisaniu przez nią prawidłowego adresu strony, na mogącą wyglądać identycznie stronę fałszywą, by przejąć wpisywane przez nią hasła, loginy, numery kart kredytowych i inne poufne informacje.

Kolejnym zagrożeniem, co prawda w relacjach nastawionych na pomoc rzadziej spotykanym, jest cyberprzemoc (cyberbullying), czyli „wykorzystanie technik informacyjnych i komunikacyjnych do świadomego, wielokrotnego i wrogiego zachowania się osoby lub grupy osób, mających na celu krzywdzenie innych” (Kozak 2011: 167–185), a najczęściej stosowane wobec rówieśników. Warto zwrócić uwagę, że po pomoc w sieci sięga coraz więcej ludzi młodych. Mimo że większość z nich nastawiona jest na świadczenie i odwzajemnianie wsparcia, anonimowe środowisko sprzyja także rozładowywaniu agresji i podejmowaniu zachowań ryzykownych.

Niezależnie od rodzaju świadczonej pomocy, poradnictwo internetowe nie może za sobą szereg niebezpieczeństw, których nie da się całkowicie wyeliminować

– stosując się do zaleceń i wytycznych organizacji nadzorujących udzielanie pomocy w sieci można je jednak w znacznym stopniu zminimalizować. National Board for Certified Counselors opracowała standardy etyczne dotyczące trzech obszarów świadczenia wsparcia w sieci: przebiegu relacji, poufności oraz zagadnień prawnych i związanych z przyznawaniem licencji i certyfikatów (Koperski 2013 za Aouil 2004). Dla pierwszej kwestii istotne jest między innymi ustalenie tożsamości klienta. Specjalista powinien ponadto poinformować go o ograniczeniach świadczenia pomocy na odległość, wskazać miejsce w jego najbliższym otoczeniu, do którego może się zwrócić o pomoc, oraz ustalić formę komunikacji, tempo wymiany informacji, a także alternatywne sposoby kontaktu na wypadek awarii technicznych. Udzielanie pomocy przez internet nie jest wskazane w przypadku osób chorych psychicznie, w przypadku dzieci zaś wymagana jest zgoda rodziców. Poufność służy ochronie prywatności obu stron. Doradca powinien poinformować klienta o tym, że sesje mogą być monitorowane i nagrywane przez osoby z zewnątrz, a także o tym, jak długo przechowuje wiadomości, czy dzieli się nimi z superwizorem oraz czy procedura kodowania danych wiąże się z ryzykiem utraty ich bezpieczeństwa. Na stronach oferujących poradnictwo powinny być zamieszczane informacje o certyfikatach oraz licencjach uprawniających do świadczenia pomocy – eliminując w ten sposób oszustów, zwiększa się zaufanie i poczucie bezpieczeństwa potencjalnych klientów.

## Podsumowanie

Wirtualizacja przestrzeni życia społecznego zepchnęła niemal każdą sferę funkcjonowania społecznego do internetu. Zapośredniczeniu w mediach uległ również obszar poradnictwa – a więc świadczenia pomocy, nawiązywania relacji, podnoszenia poziomu rozwoju jednostkowego i społecznego – który może przybierać postać specjalistycznych portali psychologicznych wykorzystujących maile, komunikatory i wideokonferencje lub koncentrować się wokół grup wsparcia, forów internetowych, blogów czy portali społecznościowych. Wsparcie w sieci stało się atrakcyjną formą nawiązywania relacji oraz świadczenia pomocy. Umożliwia wymianę zdań pomiędzy jednostkami znajdującymi się w podobnym położeniu przy zachowaniu anonimowości i z pominięciem ograniczeń czasowych i przestrzennych. W przeciwieństwie do komunikacji osobistej, w rozmowie online atrakcyjność fizyczna odgrywa drugorzędną rolę, a użytkownicy mogą sprawować kontrolę nad kreowaniem swojego wizerunku. Niestety, tego typu wsparcie nie jest wolne od szeregu niebezpieczeństw i nadużyć, które zarówno doradca, jak i osoba poszukująca porady powinni mieć na uwadze, a które mogą wynikać zarówno z nieprawidłowych wzorów korzystania z internetu (uzależnienie), jak i wadliwych relacji z innymi użytkownikami (oszustwa, wyłudzenie pieniędzy, zabawa czyimś kosztem).

## Literatura

- Andrzejewska M., 2009, *Ryzyko uzależnień dzieci i młodzieży od mediów masowych*, w: *Cyberswiat: możliwości i zagrożenia*, A. Andrzejewska, J. Bednarek (red.), Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Aouil B., 2004, *Psychologia pomocy Online czyli Internet w poradnictwie psychologicznym*, Bydgoszcz: Wydawnictwo „Magraf”.
- Bauman Z., 2007, *Życie na przemiał*, Kraków: Wydawnictwo Literackie.
- Blood R., 2002, *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining Your Blog*, Cambridge: Perceus.
- Cialdini R., 1996, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- DDA.pl, <http://www.dda.pl> [dostęp: 05.08.2014].
- Dęboń A., 2008, *E-poradnictwo. Pomoc w sieci?*, w: *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*, E. Siarkiewicz, B. Wojtasik (red.), Wrocław: Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej.
- Drabik-Podgórna V., 2010, *Cyberporadnictwo czy postporadnictwo. Dokąd zaprowadzi nas wirtualny doradca?*, w: *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo*, M. Piorunek (red.), Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Dzieciniepełnosprawne.pl, Portal rodziców dzieci niepełnosprawnych, <http://www.dzieciniepełnosprawne.pl> [dostęp: 05.08.2014].
- Dzieckoija.blogspot.com, Wszystko o ciąży i wychowaniu dziecka, <http://dzieckoija.blogspot.com> [dostęp: 05.08.2014].
- E-psychologowie.pl, <http://www.e-psychologowie.pl> [dostęp: 12.08.2014].
- Fenichel M., 1998, *Myths of Internet-Based Counseling*, [www.ismho.org](http://www.ismho.org) [dostęp: 21.04.2013].
- Suler J., 1996, *Internet Demographics 1998: Just the facts*, w: *The Psychology of Cyberspace*, [www.rider.edu/~suler/psycyber/stats.html](http://www.rider.edu/~suler/psycyber/stats.html) [dostęp: 21.04.2013].
- Giddens A., 2010, *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Goban-Klas T., 2000, *Media i komunikowanie masowe. Teorie radia, prasy, telewizji i Internetu*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kapralska Ł., Maksymowicz A., 2003, *Wstęp do etnografii Sieci. Empiryczny opis wybranych społeczności sieciowych*, w: *Formowanie się społeczności informacyjnej na przykładzie Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie*, L.H. Haber (red.), Kraków: Oficyna wydawnicza Tekst-Graf.
- Kargulowa A., 2004, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kargulowa A. (red.), 2009, *Poradnictwo-kontynuacja dyskursu. Podręcznik akademicki*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kling R., 1996, *Social Relationships in Electronic Forums*, [www.december.com/cmcmag/1996/jul/kling.html](http://www.december.com/cmcmag/1996/jul/kling.html) [dostęp: 20.05.2013].
- Komarczuk M., 2006, *Spółeczności internetowe jako narzędzie PR*, <http://wiadomosci.mediaryn.pl/news/15534> [dostęp: 20.07.2009].
- Koperski Ł., 2013, *Poradnictwo online jako alternatywa dla pomocy instytucjonalnej*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” nr 10.



- Koperski Ł., 2014, *E-pomoc dla e-rodziców dzieci z niepełnosprawnościami*, „Niepełnosprawność i Rehabilitacja” nr 2.
- Kozak S., 2011, *Patologie komunikowania w Internecie*, Warszawa: Wydawnictwo „Diffin”.
- Królikowska A., 2006, *Pomocna dłoń w cyberprzestrzeni. Poszukiwanie pomocy i formy jej udzielania w Internecie*, w: *Spółeczna przestrzeń Internetu*, D. Batorski, M. Marody, A. Nowak (red.), Warszawa: Wydawnictwo SWPS „Academica”.
- Lefti, Blog Parentingowy. Dla rodziców, z myślą o dzieciach!, <http://www.lefti.pl> [dostęp: 17.06.2014].
- Mazurek G., 2008, *Blogi i wirtualne społeczności – wykorzystanie w marketingu*, Kraków: Wolters Kluwer.
- McLuhan M.H., 2001, *Wybór tekstów*, Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- NBCC, National Board for Certified Counselors, <http://www.nbcc.org> [dostęp: 12.08.2014].
- Nulka.blox.pl, Cud Miłości, <http://nulka.blox.pl/html> [dostęp: 23.07.2014].
- Philips W., 1996, *A Comparison of Online, E-mail and In Person Self – Help Groups Using Adult Children of Alcoholics as a Model*, <http://truecenterpublishing.com/psycyber/acoa.html> [dostęp: 20.02.2013]
- Piorunek M. (red.), 2010, *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- Pistol K., 1998, *Psychologiczne aspekty komunikacji za pośrednictwem sieci komputerowych*, Kraków.
- Psychologia Internetu, 2006, *Postrzeganie atrakcyjności interpersonalnej w Sieci*, <http://www.psychologiainternetu.fora.pl/font-color-purple-autoprezentacja-w-sieci-font,8/postrzeganie-atrakcyjnosci-interpersonalnej-w-sieci,94.html> [dostęp: 12.05.2014].
- Pyżalski J., 2012, *Agresja elektroniczna i cyberbullying jako nowe ryzykowne zachowania młodzieży*, Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Rouse M., 2007, *Pharming definition*, SearchSecurity, <http://searchsecurity.techtarget.com/definition/pharming> [dostęp: 10.09.2014].
- Rudy-Muza M., 2011, *Internet jako lustro autoprezentacji*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- SecureList, *Co to jest phishing?*, [http://www.securelist.pl/threats/internal/7058,co\\_to\\_jest\\_phishing.html](http://www.securelist.pl/threats/internal/7058,co_to_jest_phishing.html) [dostęp: 10.09.2014].
- Siarkiewicz E., 2009, *O zastosowaniu dorobku etnometodologii w badaniach nad poradnictwem*, w: *Poradcznictwo – kontynuacja dyskursu. Podręcznik akademicki*, A. Kargulowa (red.), Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Sitarski P., 2005, *Czy rzeczywistość wirtualna to odkrycie nowego świata?*, w: *Nowe media w komunikacji społecznej w XX. Antologia*, M. Hopfinger (red.), Warszawa: Oficyna Naukowa.
- Skałbiana B., 2009, *Poradnictwo pedagogiczne. Przegląd wybranych zagadnień*, Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Skowroński B., 2013, *Internet i związane z nim zagrożenia w opinii gimnazjalistów oraz ich rodzin*, „Seminare” t. 33.
- Synapsis, Poradnia Internetowa Grupa Synapsis Online, <http://e-poradnia.online.synapsis.pl> [dostęp: 05.08.2014].
- Synezja, Wrocławski Zespół Terapii Psychodynamicznej, <http://www.psychoterapeuci.info/online/> [dostęp: 23.07.2014].

- 
- Szkudlarek T., 1999, *Media: szkic z filozofii i pedagogiki dystansu*, Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Wallace P., 2003, *Psychologia Internetu*, Poznań: Wydawnictwo „Rebis”.
- WStronęOjca.pl, <http://wstroneojca.pl> [dostęp: 12.08.2014].
- Zielińska-Pękał D., 2009, *Poradnictwo a świat mediów, czyli o poradnictwie zapośredniczonym*, w: *Poradzoznawstwo – kontynuacja dyskursu. Podręcznik akademicki*, A. Kargulowa (red.), Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.