

Magdalena Dorociak*

PORADNICZE PRAKTYKI W WIRTUALNEJ PRZESTRZENI**

Wobec postępujących na świecie zmian, które dokonują się każdego dnia, człowiek nawet zupełnie nieświadomie może odczuwać bezbronność i zagrożenie wobec zdarzeń, które dotyczą go indywidualnie, a nad którymi nie może mieć żadnej kontroli. Problemy osobiste niejednokrotnie stają się zbyt poważne, by możliwe było poradzenie sobie z nimi samemu, dlatego ludzie poszukują pomocy, która może przyjmować formę zarówno profesjonalną, jak i nieprofesjonalną. Niesienie pomocy wiąże się z podejmowaniem działań o charakterze altruistycznym oraz zainteresowaniem losem innych, nawet obcych ludzi. Człowiek w życiu codziennym może świadczyć pomoc z różnych względów, dlatego jej udzielanie należy rozważać na kontinuum egoizmu i altruizmu. Piotr Szczukiewicz zwraca uwagę na posiadanie przez człowieka wewnętrznej i naturalnej potrzeby do podejmowania tych działań, które są ukierunkowane na pomoc innym. Działania te wpływają na ekspansję ludzkiego „ja” oraz zwiększenie poczucia sprawstwa i kontroli – autor definiuje to zjawisko jako podstawowy egoizm¹.

Poradnictwo bywa utożsamiane z doradztwem, przez co wiąże się je zarówno z zespołem działań o charakterze społecznym, jak i z interakcją zachodzącą pomiędzy co najmniej dwoma osobami. W ogólnym rozumieniu poradnictwo polega na udzielaniu wszelkiego rodzaju rad, porad, wskazówek, sugestii czy instrukcji przez jedną stronę interakcji (doradcę) i wywołaniu trwałych zmian w osobowości i sposobie postrzegania świata przez drugą stronę (osobę radzącą się). Poradnictwo to pomoc w przezwyciężeniu trudności i barier w sytuacji zagrażającej czy kryzysowej². Jest to równocześnie definicja poradnictwa w ujęciu wąskim. Szerokie ujęcie poradnictwa pozwala nam rozumieć je jako pomoc doradcy w rozwiązywaniu problemów państwowych, międzynarodowych, edukacyjnych czy politycznych³.

* **Magdalena Dorociak**, mgr – absolwentka pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego, e-mail: dorociak.mag@gmail.com.

** Artykuł powstał na podstawie badań przeprowadzonych w ramach pracy magisterskiej *Cyberporadnictwo – anonimowi doradcy i ich klienci. Poradnictwo zapośredniczone w świetle analizy wybranych forów i portali społecznościowych* napisanej pod kierunkiem dra hab. Witolda Jakubowskiego prof. UW. w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Wrocławskiego w 2014 r.

¹ P. Szczukiewicz, *O pomaganiu i psychoterapeutach. Kształtowanie się postaw wobec profesjonalnej pomocy psychologicznej*, Lublin 2005, s. 10.

² L.M. Brammer, *Kontakty służące pomaganiu: procesy i umiejętności*, Warszawa 1984, s. 49-50.

³ A. Kargulowa, *Przeciw bezradności. Nurty – opcje – kontrowersje w poradnictwie i poradoznawstwie*, Warszawa 1995, s. 5.

Katarzyna Otrębska-Popiołek zauważa, że profesjonalna pomoc polega nie tyle na zajściu określonego zdarzenia czy zachowania, ile na pracy na przeżyciach wypracowanych dzięki zaistnieniu sytuacji: „czuję, że pomagam” – „czuję, że ktoś mi pomaga”. Właśnie te przeżycia budują wewnętrzny świat każdej ze stron relacji pomocowej, jednocześnie określając i charakteryzując, czy „tu i teraz” jest dla każdego z nich relacją, w której tworzony jest pierwiastek pomocowy, czy też nie⁴.

Alicja Kargulowa zwraca uwagę, że poradnictwo bardzo często jest utożsamiane z doradztwem i charakteryzuje się je jako działanie społeczne, którego fundament tworzony jest przez oddziaływanie doradcy na klienta. Celem tych działań jest rozwiązanie problemów osoby potrzebującej pomocy lub także wiele działań podejmowanych przez określone instytucje, na przykład poradnie⁵. Świadczenie pomocy w sposób profesjonalny jest możliwe dzięki pozyskaniu umiejętności i stosownej wiedzy w toku kształcenia zawodowego i opiera się ono na zastosowaniu psychologicznych metod oraz technik. Działania profesjonalnego doradcy powinny być pozbawione czynnika emocjonalnego oraz wpływu jego subiektywnych doświadczeń, przeświadczeń oraz wyznawanych wartości. Dzięki temu możliwe jest jednoznaczne określenie ról doradcy i osoby wspomaganego oraz przewidywanie przebiegu relacji dające klientowi poczucie bezpieczeństwa i stałości. Niektórzy badacze określają ten rodzaj pomocy jako: „interakcję zorientowaną na przyniesienie korzyści jednej ze stron, przy czym obie zgadzają się co do tego, która z nich ma odnieść korzyść”⁶.

Nieprofesjonalna forma pomocy nie odbywa się zgodnie z kompetencjami czy zdolnościami zawodowymi doradcy, które zdobył w procesie kształcenia. Jest to na ogół niesformalizowana forma, która w większości przypadków nie ma określonej struktury. Ten typ pomocy cechuje duża naturalność umiejętności niezbędnych do oddziaływania na osobę znajdującą się w trudnej sytuacji życiowej. Umiejętności te są wynikiem specjalnego rodzaju więzi międzyludzkich, a ich baza jest stanowiona przez cechy osobowości nieprofesjonalnego doradcy oraz jakość kontaktu nawiązanego w toku relacji pomocowej, który może mieć charakter zarówno spontaniczny, jak i zorganizowany⁷. Siła pomocy nieprofesjonalnej tkwi w więziach międzyludzkich, dzięki którym dochodzi do próby zmieniania sytuacji kryzysowej. Im są one silniejsze, tym większa szansa na zajście pozytywnych i efektywnych zmian w życiu osoby wspomaganego. Katarzyna Otrębska-Popiołek zwraca uwagę na szeroki kontekst nieprofesjonalnej relacji pomocowej i podkreśla znaczącą rolę więzi interpersonalnych w tym procesie:

⁴ K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji pomocy: psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice 1991, s. 16.

⁵ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Warszawa 2004, s. 37.

⁶ K. Otrębska-Popiołek, *Człowiek w sytuacji...*, s. 7.

⁷ L. Mellibruda, *Pomoc psychologiczna, psychoterapia i psychoprofilaktyka*, „Remedium” 1997, nr 9 (55), s. 2-5, [za:] P. Szczukiewicz, *op. cit.*, s. 18.

„Relacja pomocy zostaje nawiązana najczęściej w ramach już istniejących powiązań w sieci społecznego wsparcia [...] stanowiącej społeczne tło relacji pomocy”⁸.

Pomoc profesjonalna zaczyna nabierać znaczenia, gdy nieprofesjonalne formy pomocy okazują się niewystarczające lub niemożliwe jest ich zastosowanie. Wiąże się to ściśle z deficytami i jakością relacji międzyludzkich oraz wystąpieniem szczególnie traumatycznych wydarzeń przewyższającymi i wychodzącymi poza obszar możliwości oraz kompetencji, którymi dysponuje naturalne wsparcie społeczne. Jednak nawet teraz, w obliczu postępującego kryzysu relacji międzyludzkich, nie jest możliwa sytuacja, w której będzie się dążyć do zastąpienia tego, co buduje istotę nieprofesjonalnej pomocy psychologicznej, poprzez uniwersalizację profesjonalnej pomocy tak, jakby ze wsparcia tego powinien móc korzystać każdy człowiek, ponieważ pewne problemy i życiowe trudności są uniwersalne dla wszystkich ludzi⁹.

W niniejszym artykule chciałabym się skupić na doradczych praktykach uprawianych na podstawie specyficznych rodzajów poradnictwa, którego zagadnienie jest coraz częściej poruszane w literaturze poradowniczej¹⁰ – poradnictwo zapośredniczone. Wiąże się to ściśle z przenoszeniem realnej jakości życia społecznego na grunt wirtualny, tworzeniem się internetowych społeczności, a także postępującymi zmianami w postrzeganiu pomocy psychologicznej zarówno w jej formalnym, jak i nieformalnym wymiarze przez odbiorców treści poradniczych. Jak pisze Olga Czerniawska: „Poradnictwo to można nazwać pośrednim w odróżnieniu od poradnictwa bezpośredniego. Bezpośredni kontakt zastępowany jest tu przez słowo pisane lub drukowane, rozmowę niebezpośrednią, która w niektórych przypadkach łączy się z obrazem (audycja telewizyjna), stwarzając u odbiorcy wrażenie bezpośredniej relacji”¹¹.

Poradnictwo w perspektywie medialnej

Aby zrozumieć istotę poradnictwa zapośredniczonego, należy rozpocząć od zdefiniowania pojęcia zapośredniczenia. Termin ten w rozumieniu wąskim oznacza medium (z łac. ‘pośrednik’), to jest przekaźnik¹², transmiter informacji (media masowego prze-

⁸ K. Otrębska-Popiołek, *Psychologiczna charakterystyka dynamiki poszukiwania pomocy*, „Przeгляд Psychologiczny” 1991, nr 1, [za:] E. Zierkiewicz, *Poradnik – oferta wirtualnej pomocy?*, Kraków 2004, s. 74-75.

⁹ K. Jaspers, *Istota i krytyka psychoterapii*, [w:] K. Jaspers, *Filozofia egzystencji – wybór pism*, Warszawa 1990, s. 378-436, [za:] P. Szczukiewicz, *op. cit.*, s. 18-19.

¹⁰ Zob. A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa. Podręcznik akademicki*, Warszawa 2007; E. Zierkiewicz, *op. cit.*

¹¹ O. Czerniawska, *Poradnictwo jako wzmacnianie środowiska wychowawczego*, Warszawa 1977, s. 170.

¹² D. Zielińska-Pękał, *Poradnictwo zapośredniczone – rozważania definicyjne i pierwsze próby badawcze*, „Dyskursy Młodych Andragogów” 2007, t. 8, red. M. Olejarsz, s. 111.

kazu). Do tych transponderów zalicza się zarówno piśmiennictwo, jak i radio, telefon, telewizję czy Internet. Dzięki korzystaniu z transponderów człowiek ma szansę na doświadczenie komunikacji ze światem zewnętrznym oraz zdobywanie wiedzy w sposób pośredni. Współczesne media nie są jedynie środkiem komunikacji, ale mają potężną moc kreacji i tworzenia zupełnie nowych stylów życia oraz zachowań, wpływają na zmianę ludzkich potrzeb i oczekiwań w stosunku do każdej, nawet najintymniejszej sfery życia poprzez tworzenie nowych *life-trendów*.

Zapśredniczenie w szerokim ujęciu prezentuje Tomasz Szkudlarek. Zdaniem autora media to coś więcej niż tylko „prasa, radio i telewizja. To niemal fundamentalna instytucja zapśredniczenia, zmieniająca w toku historii swe techniczne oprzyrządowanie”¹³.

Alicja Kargulowa zaznacza, że poradnictwo zapśredniczone może się odbywać tylko dzięki wykorzystaniu różnego rodzaju środków masowej komunikacji: poradników książkowych, Internetu, czasopism, listów, radia czy telefonu¹⁴. Ta forma działań pomocowych opiera się zarówno na konstrukcji poradnictwa ukrytego, niezwerbalizowanego wprost, jak i na konstrukcji miejsca, w którym dokonuje się katalog oferty medialnej¹⁵. Pomimo szybkiego rozwoju mediów okazuje się, że ludzie nadal bez większych problemów wchodzi w relacje z innymi członkami społeczeństwa. Jednak tak samo łatwo, jak nawiązywanie kontaktów w rzeczywistym czasie i przestrzeni, przychodzi im budowanie relacji międzyludzkich (niejednokrotnie bardzo intymnych) w przestrzeni internetowej.

Cyberprzestrzeń, czyli tam, gdzie wirtualność spotyka realność

Internet był niegdyś jednym z głównych składników środowiska wychowawczego, edukacji oraz kultury. Dzisiaj staje się on medium umożliwiającym zaspokojenie prawie każdej ludzkiej potrzeby. Dzięki rozwojowi sieci internetowej można mówić o nawiązaniu się szczególnej relacji między człowiekiem a maszyną – komputerem, przez co uległy zmianie dotychczasowe stosunki międzyludzkie, a także dominujące społecznie wartości. Z całą pewnością można stwierdzić, że Internet jako nowe medium komunikacyjne tworzy zupełnie inny poziom zaawansowania cywilizacyjnego – tworzy bowiem wirtualny świat człowieka. Obywatel społeczeństwa informacyjnego to człowiek rozdarty pomiędzy życiem realnym a wirtualną przestrzenią, która zaspokaja jego najgłębiej skrywane potrzeby. Wielu użytkowników Internetu gubi się w tym dyfuzyjnym przenikaniu „realu” i „wirtualu”, które w wielu przypadkach wiąże się

¹³ T. Szkudlarek, *Media. Szkic z filozofii i pedagogiki dystansu*, Kraków 1999, s. 13.

¹⁴ A. Kargulowa, *O teorii i praktyce. Podręcznik...*, s. 207.

¹⁵ D. Zielińska-Pękał, *op. cit.*, s. 114.

z ciągłą migracją osobowości na przestrzeni życia zapisanego w kodzie DNA i życia będącego zapisem kodu binarnego.

Internet pełni wiele funkcji, do których z pewnością należy zaliczyć nawiązywanie i utrzymywanie relacji międzyludzkich, a także działania o charakterze twórczym, rolę, rozrywkową, komunikacyjną, a także ekspresyjną. Józef Bednarek zwraca uwagę na główną zaletę sieci internetowej. Internet daje użytkownikom całodobowy dostęp do narzędzi zaspokajających ich potrzeby¹⁶. Nieograniczony dostęp do sieci niszczy poczucie stałości świata rzeczywistego i pozwala w każdej chwili wymknąć się do cyberprzestrzeni.

Aktywność wirtualnego społeczeństwa w cyberprzestrzeni na przykładzie forów i portali społecznościowych

Cyberprzestrzeń jest bardzo egalitarną płaszczyzną, ponieważ jej użytkownicy są z założenia traktowani jednakowo – ulegają zniesieniu różnice płci, koloru skóry, wyznania, wieku czy wysokości dochodów¹⁷. Atrakcyjność wirtualnego świata polega na znaczącym odbieganiu od dostępnej dla wszystkich rzeczywistości, fascynuje swoją niezwykłością i idealizmem. Życie w wirtualnej społeczności niweluje poczucie alienacji i izolacji w życiu codziennym, staje się kompensacją deficytów w realnych więziach międzyludzkich. W cyberprzestrzeni dużą rolę odgrywa bliskość pomiędzy ludźmi spotykającymi się w sieci, tak że możliwe jest mówienie o całkiem nowym wymiarze społeczeństwa¹⁸. Ludzie tworzą internetowe relacje i w wielu przypadkach nie są to wcale przelotne i jałowe znajomości. Bliskość emocjonalna użytkowników w sieci przekłada się na częstotliwość, z jaką podejmują oni interaktywne relacje, takie jak na przykład udzielanie się na tych samych grupach dyskusyjnych czy korzystanie z jednego rodzaju komunikatora. Każda z czynności, która jest podejmowana przez użytkowników Internetu wspólnie, wpływa na doświadczanie przez internautów poczucia bliskości.

Portale społecznościowe należy rozumieć jako grupę zorganizowanych i powiązanych ze sobą osób. Ich istotą jest przesunięcie się z aspektów technologicznych na aspekty dotyczące relacji, takich jak przyjaźń czy wspólnota interesów¹⁹. Oprócz portali społecznościowych funkcjonują fora dyskusyjne, czyli narzędzia komunikacyjne służące do wymiany informacji między użytkownikami na określone tematy. Fora mogą działać zarówno samodzielnie, jak i jako integralna część portali.

¹⁶ J. Bednarek, *Media w nauczaniu*, Warszawa 2002, s. 106.

¹⁷ A. Ben-Ze'ev, *Miłość w sieci. Internet i emocje*, Poznań 2005, s. 32.

¹⁸ A. Lekka-Kowalik, *Czy cybernetyka wystarczy cyberspołeczeństwu?*, [w:] *Internet i nowe technologie – ku społeczeństwu przyszłości*, red. T. Zasępa, Częstochowa 2003, s. 19.

¹⁹ J. Hetman, *Modele serwisów społecznościowych*, Warszawa 2009, s. 4.

Popularność portali i forów internetowych rośnie w zaskakującym tempie. Tendencja ta pozwala internautom nie tylko na bierny odbiór treści, ale także na aktywne kształtowanie sieci internetowej. Posiadanie konta na Facebooku nie jest już przejawem snobizmu, ale staje się koniecznością – brak aktywności w tej sferze może skutkować nawet wykluczeniem z grupy rówieśniczej.

W społeczeństwie informacyjnym intymność nie jest już zarezerwowana tylko dla bliskich, a w dobie portali społecznościowych nie ma miejsca na tajemnice. Jak słusznie zauważa Brian McNair, współcześnie ekshibicjonizm medialny nie opiera się jedynie na epatowaniu seksem czy nagością, ale przybiera postać metaforyczną²⁰. Ekshibicjonizmem medialnym są wyznania gości programów typu talk-show i tablice użytkowników Facebooka oraz tematy zakładane przez członków forów internetowych. Czy ów ekshibicjonizm to tylko przejaw próżności, chęć brylowania, naświetlenia swojej osoby wśród innych użytkowników, czy jest on już dramatycznym wołaniem o pomoc w sytuacji, gdy naturalne źródła wsparcia zawiodły? Chęć znalezienia odpowiedzi na to pytanie stała się powodem przeprowadzonych przeze mnie badań, które przedstawię czytelnikowi w dalszej części artykułu.

Do zbadania przestrzeni internetowej w kontekście poradniczym posłużyłam się dualistyczną metodą badawczą – analizą treści wspomaganą wywiadem. Badanie środowiska uczestników forów internetowych i portali społecznościowych wymaga zarówno przeprowadzenia wywiadów z internautami, jak i dokonania analizy danych, których dostarcza cyberprzestrzeń. Wybór hybrydalnej metody badań miał na celu obopólne wzmocnienie technik oraz zwiększenie wydajności i miarodajności przeprowadzonych pomiarów. Zebranie danych opierało się na wykorzystaniu wywiadu recepcyjnego, który, według mnie, jest doskonałym narzędziem wspomagającym inne techniki zbierania danych. Wywiad recepcyjny powinien się odbywać w naturalnym środowisku osób badanych²¹, dlatego wywiady przeprowadziłam za pomocą panelu komunikacyjnego dostępnego jako integralne narzędzie na forum. Przeprowadzenie wywiadu za pomocą komunikatorów wykorzystujących techniki audiowizualne, takich jak Skype, mogłoby wpłynąć na sposób udzielania odpowiedzi przez osoby badane, a szczególnie na poziom szczerości odpowiedzi. Dzieje się tak, gdyż większość użytkowników forów ceni sobie prywatność i anonimowość (np. do komunikowania się z innymi użytkownikami nie korzystają ze swojego imienia i nazwiska, ale z pseudonimów, tzw. nicków, unikają dzielenia się swoim wizerunkiem, zastępując go ogólnodostępnymi w sieci grafikami).

²⁰ B. McNair, *Seks, demokratyzacja pożądania i media, czyli kultura obnażania*, Warszawa 2004, s. 5, [za:] M. Szpunar, *W stronę nowych mediów*, Toruń 2010, s. 169.

²¹ K. Konarzewski, *Jak uprawiać badania oświatowe. Metodologia praktyczna*, Warszawa 2000, s. 116.

Gruntem do badań nad poradnictwem w Internecie stały się dla mnie dwa portale, przy których bezpośrednio działają fora internetowe. Na uwagę zasługuje to, że wszyscy użytkownicy forum musieli najpierw związać się z platformami internetowymi, które nie mają charakteru poradniczego. Analizie poddałam dwa fora internetowe: www.szafiarenka.pl oraz www.wizaz.pl/forum. Oba fora pełnią funkcję narzędzi integracyjno-komunikacyjnych dla użytkowników portali.

„Przepraszam, w której części Internetu oferuje się pomoc?”

Ludzie szukają w sieci wszystkiego: rozrywki, wiadomości, pieniędzy, seksu, miłości, przyjaźni, ale też pomocy i wsparcia. Jednak, aby użytkownik mógł zaspokoić swoje potrzeby, musi najpierw znaleźć w sieci miejsca, za pomocą których może to zrobić. W sytuacji poszukiwania wsparcia i pomocy najprostszym rozwiązaniem wydaje się skorzystanie z forum internetowego, o czym przekonałam się podczas prowadzenia rozmów z jego użytkownikami:

Kiedy miałam jakiś niewielki problem, po prostu wpisywałam go w Google. Jako jedna z najczęstszych propozycji pokazywała się Szafa, więc skorzystałam. Przy okazji można odnowić swoją garderobę i poznać nowych ludzi. Generalnie same plusy, więc stwierdziłam, że skoro nic mnie to nie kosztuje, jak tylko chwilę czasu na rozmowę z innymi, to czemu nie i w końcu założyłam konto. [jealousbutterfly]²²

Kobiety, które doświadczają sytuacji problemowej, często korzystają z wyszukiwarki internetowej. To, z jakiej platformy skorzystają, jest uzależnione od jej pozycjonowania w Google. Po przeanalizowaniu szans i ryzyka związanego z uczestnictwem w wirtualnej społeczności kobiety decydują się (lub nie) na założenie konta. Bardzo często aktywne korzystanie z forum okazuje się wynikiem innych działań podejmowanych przez internautów:

Forum, znalazłam przez przypadek. Szukałam portali, na których mogę sprzedawać swoje ubrania i to wydało mi się najodpowiedniejsze. Dlatego też założyłam tutaj konto. [Leeti]

Istnieją zasadniczo dwa motywy uczestnictwa na forum. Pierwszy powód, dla którego kobiety podejmują aktywność na forach internetowych, opiera się na chęci zniesienia dysonansu poznawczego, uzyskania poprawy samopoczucia, otrzymania wsparcia czy odpowiedzi na pytania. Druga tendencja, która skłania kobiety do aktywności na forach, to ciekawość narzędzia, które występuje wspólnie z portalem oferującym atrakcyjne dla nich treści. Forum w tym przypadku przyjmuje rolę dodatku adaptacyjnego, dzięki któremu możliwe jest budowanie przez internautki ich cybertożsamości: użytkowniczki aktywnej, zaangażowanej w rozwój i formę portalu, który z jakichś powodów jest dla

²² Wszystkie cytaty przytaczam w pisowni oryginalnej.

niej znaczący. Socjalizacja do tej roli odbywa się dzięki integracji z innymi kobietami uczestniczącymi w społeczności internetowej.

Kobiety w przeważającej większości udzielają się na forach internetowych jako osoby służące wsparciem. Większość z moich respondentek przyznała, że kilkakrotnie zwróciły się o pomoc, opisując swój problem, jednak nie były to sytuacje na tyle liczne, by mogły się stać wyznacznikiem ich roli w internetowej społeczności jako osób poszukujących pomocy. Większość z nich bowiem preferuje podejmowanie roli doradcy. Niemniej jednak, dla mnie interesujące wydały się motywy, dla których kobiety szukają pomocy w przestrzeni internetowej. Jedna z moich respondentek, która w przeszłości opisała swój problem na forum, wyjaśnia motywy wchodzenia w rolę klienta w następujący sposób:

Pewnie napiszę tak jak większość użytkowników – Internet daje (złudne) poczucie anonimowości. Dzięki temu możemy być zupełnie szczerzy. Przed żadnymi znajomymi czy przyjaciółmi nie możemy być tak szczerzy, bo zależy nam na ich zdaniu. Tutaj oceniają nas wyłącznie obcy ludzie i to anonimowo. Możemy więc napisać, że zrobiliśmy coś moralnie złego, coś potępianego w otoczeniu, i chociaż na pewno spotkamy się z krytyką, to może otrzymamy też rady jak rozwiązać ten problem. Poza tym, gdy odpowiedzi nam się nie podobają, możemy po prostu wyłączyć okienko. W realnym życiu innych ludzi nie da się wyłączyć ;-). Inną sprawą jest natomiast chęć wygadania się gdziekolwiek. Czasem nie potrzebujemy wcale rad ani słów otuchy. Chcemy coś powiedzieć „na głos” i wyrzucić to z siebie. Taka darmowa wizyta u psychologa. Nidzie indziej też nie znajdziemy tylu opinii na jakiś temat. Gdybyśmy chcieli mieć taką grupę respondentów, musielibyśmy chyba dzwonić po wszystkich znajomych i każdemu tłumaczyć po co nam to. Na forum ludzie nie pytają o zbyt wiele. Lubią odpowiadać na pytania, ot tak, po prostu. A my możemy podejmować trudne decyzje w oparciu o statystyki – niektórzy ludzie tego potrzebują. Ja czasem też. [Margitta]

Wypowiedź użytkowniczki skupia się na dwóch aspektach, tworzących ramy wirtualnego kontaktu doradczego. Forum internetowe jest narzędziem, którego głównym atutem jest poczucie anonimowości, będące jednocześnie gwarancją dla użytkowników. Większość z nich uważa, że opisywanie swoich osobistych przeżyć i doświadczeń jest zupełnie bezpieczne, a pozostanie rozpoznany całkowicie niemożliwe. Poczucie anonimowości implikuje „jakość” wypowiedzi w aspekcie jej szczerości. Im bardziej użytkownik czuje się bezpiecznie, tym prawdopodobnie więcej szczegółów i faktów zawrze w swojej narracji. Dzięki temu przybiera ona bardziej dokładną i realistyczną formę, pozostającą w zgodzie ze stanem duchowym osoby, która doświadcza określonej sytuacji. Poczucie kontroli nad procesem rozwiązywania problemu uzbraja klienta w niezależność – kiedy użytkownik widzi, że pod jego postem nawiązuje się burzliwa dyskusja, może po prostu usunąć swój post i uciąć spekulacje – w świecie wirtualnym takie działania nie spotykają się z żadnymi sankcjami.

Bardzo często uczucia wywołane sytuacją problemową, związaną z kwestiami aksjologicznymi, powodują uczucie wewnętrznego napięcia i konfliktu. Występowanie takich sytuacji sprawia, że osoba może nie mieć jasnych oczekiwań co do rzeczywistego

rozwiązania sytuacji problemowej, ale jej celem okazuje się pozbycie się negatywnych emocji i zniesienie napięcia wywołanego na przykład utrzymaniem swojej tajemnicy, które są produktem ubocznym problemu. Dzięki dokonaniu opisu swojej trudnej sytuacji życiowej na forum w postaci postu (który najczęściej jest bardzo emocjonalny i chaotyczny, pozbawiony logiki wypowiedzi, pełen rażących błędów stylistycznych, ortograficznych i interpunkcyjnych) możliwe jest doświadczenie przez użytkownika swoistego rodzaju *katharsis*, które wiąże się ze zniesieniem dysonansu poznawczego, zmniejszeniem poczucia wewnętrznej frustracji i uzyskaniem uczucia równowagi. Ta forma autoterapii wydaje się w wielu przypadkach bardzo skuteczną metodą radzenia sobie z sytuacją problemową.

Charakterystyczną cechą kontaktów pomocowych nawiązywanych na forach internetowych jest sterylność ich relacji. Użytkownik, przedstawiając swój problem, jednocześnie dokonuje budowy konstruktu jego własnej tożsamości w odbiorze innych internautów. Oznacza to, że profil sytuacji problemowej staje się równocześnie opisem osoby jej doświadczającej, a także decyduje o tym, jakie cechy charakteru zostaną jej przypisane przez innych użytkowników. Forma opisu problemu implikuje sposób, w jaki odbiorcy treści zbudują obraz osoby poszukującej pomocy. Wiąże się to zarówno z szansami, jak i zagrożeniami – brak wspólnych doświadczeń między uczestnikami sytuacji doradczej sprzyja bardziej obiektywnym odpowiedziom (jest to niewątpliwy atut tej formy poradnictwa). Chłodny osąd nie opiera się na holistycznym rozumieniu problemu klienta – z kolei ten aspekt jest pułapką poradnictwa internetowego. Brak całościowego ujęcia człowieka i jego problemu skutkuje dużym ryzykiem błędu popełnianego przez internetowych doradców w procesie udzielania porady.

Problemy najczęściej zgłaszane przez klientów versus problemy najchętniej podejmowane przez doradców

Kobiece fora internetowe oferują swoim użytkownikom bardzo duży wybór tematów. Mimo to użytkowniczki deklarują swoją aktywność w określonych działach. Dzięki analizie przeprowadzonych wywiadów możliwe było podzielenie aktywności poradniczej kobiet na dwie grupy. Pierwsza z grup, które udało mi się wyszczególnić, to „kobiety szukające rozrywki”.

Najchętniej odpowiadam na tematy kosmetyczne lub związane z wizażem. [dianusia08]

Problem z chłopakiem lub ex / czy jestem ładna / co w sobie zmienić / dieta najlepsza / hot or not / praca – jaką i gdzie najlepiej podjąć / kosmetyki jakie / opowiedz coś śmiesznego jakąś historijkę o sobie / metamorfoza / co poleacie – książkę, serial, film / ulubione piosenki, filmy itede / przeróbki ciuchów / handmade / wasze inspiracje :-) takie generalnie. [Mikumomo]

„Kobiety szukające rozrywki” pojawiają się na forach z zamiarem zaspokojenia potrzeb związanych z ludycznością. Swoją aktywność skupiają na tematach dotyczących mało osobistych zagadnień, najczęściej pozbawionych wątku emocjonalnego i kontrowersji. Wątki, w których się udzielają, charakteryzuje aspekt rozrywkowy – dotyczą one bowiem spraw związanych ze spędzaniem wolnego czasu, dbaniem o urodę czy sposobem dobierania części garderoby. Tego rodzaju posty zazwyczaj charakteryzują się dużym wskaźnikiem wyświetleń i odpowiedzi – użytkowniczki w tego rodzaju wątkach są konkretne, ich pojawiające się szybko odpowiedzi raczej lakoniczne, przez co liczbowy wskaźnik aktywności użytkowników jest wysoki. Takie posty cechuje bezpieczeństwo – zarówno dla autorów, jak i odbiorców – nie dotyczą bowiem spraw intymnych, uzewnętrzniania się, nie niosą również ładunku emocjonalnego. Użytkowniczki nie budują poczucia zależności między internetowym doradcą a klientem.

Drugi wyszczególniony przeze mnie typ użytkowniczek to „kobiety szukające problemu”. W odróżnieniu od poprzedniej kategorii internautki chętnie udzielają się w wątkach intymnych, dotyczących zagadnień bardzo osobistych.

lubię radzić innym, szczególnie w sferze intymnej, choć ostatnio zaczyna mnie irytować powtarzalność problemów [...] jak on ogląda porno, czy ona mnie kocha, od do mnie nie pisze 20 sms-ów, widziałam jego fotki na facebooku...

wiele z tych problemów możnaby rozwiązać zwykłą rozmową. ludzie chcą być ze sobą, ale nie rozmawiają o tym co ich łączy. obawiają się wymieniają poglądami, a najlepiej, aby rozmawiali za pomocą sms-ów, czy FB. [Mania-Frania]

„Kobiety szukające problemu” podejmują aktywność na forum jako doradcy, osoby oferujące wsparcie i pomoc. Często ma to związek z nawiązaniem głębszej, a nawet realnej relacji z innymi internautkami.

właśnie dzięki temu forum poznałam swoją aktualną najlepszą koleżankę. Przypadkiem się poznałyśmy, okazało się, że mieszkamy w tym samym mieście na tym samym osiedlu. [shawty19]

Dzięki temu, że napisałam na forum, odezwała się do mnie kobieta, która sama ma podobny problem. W pierwszej już wiadomości, stwierdziła, że nie mam pisać na forum, bo tam nie znajdę zrozumienia. Piszę z nią i faktycznie, tak jest lepiej. Mogę się jej wygadać, a Ona mnie... [PlusSize]

Kobiety uczestniczące w dyskusjach dotyczących problemów związanych z funkcjonowaniem ludzi na intymnych i osobistych płaszczyznach życia mogą dokonywać filtracji i selekcji ewentualnych znajomości. Dzięki dobieraniu się w relacje, których głównym punktem odniesienia jest zbieżność problemów i sytuacji życiowych, możliwe jest uzyskanie (i udzielenie) właściwej formy pomocy.

Im częściej dany problem pojawia się na forum, tym mniejsze zainteresowanie nim przejawiają internetowi doradcy. Ich aktywność na forum podejmowana jest również w celu zaspokojenia potrzeby rozrywki. W sytuacji, gdy internetowy doradca wciąż

uczestniczy w rozwiązywaniu tych samych problemów, napływają do niego bardzo podobne lub zbieżne ze sobą treści, udzielane przez niego porady mogą być pozbawione wartości merytorycznej, indywidualnego ukierunkowania na klienta, a także może je charakteryzować negatywne nacechowanie emocjonalne lub, w skrajnych przypadkach, wrogość. Im bardziej problem przedstawiany przez klienta jest „świeży” i wzmagający ciekawość, tym istnieje większa szansa, że doradca udzieli bardziej rzeczowej i wartościowej odpowiedzi. Podczas analizy materiału dostępnego na forach internetowych odniosłam wrażenie, że problemy jednych kobiet stają się formą rozrywki drugich (impuls, ekscytacja, poczucie kontroli, bycia w centrum sprawiają, że rola doradcy jest dla wielu użytkowniczek pasjonująca).

Jaki typ poradnictwa występuje najczęściej wśród internetowych doradców?

Fora internetowe to narzędzia komunikacyjne pełniące funkcję platform do wymiany doznań, wrażeń, a także dzielenia się problemami. Użytkownicy przyjmują różne role – klientów, doradców, mediatorów czy obserwatorów w konfliktach. Najbardziej interesującą rolę, z badawczego punktu widzenia, była dla mnie rola doradcy. Za istotny cel uczyniłam poznanie motywów kobiet próbujących odpowiadać na problemy innych użytkowniczek. Ostatnia część badań, które przeprowadziłam, dotyczyła podejmowania przez kobiety roli doradcy internetowego. Chciałam się dowiedzieć, co skłania użytkowniczki do działań pomocowych w cyberprzestrzeni oraz jak siebie, jako internetowego doradcę, postrzegają.

Nadmieniłam wcześniej, że relacja nawiązana pomiędzy osobą udzielającą pomocy a osobą znajdującą się w sytuacji trudnej w przeważającej mierze decyduje o skuteczności podjętych działań (a więc i o tym, czy stan wewnętrznego napięcia klienta zostanie zniesiony, a problem rozwiązany). Cechy osobiste doradcy mają bardzo duży udział w pozytywnym rozwoju sytuacji poradniczej²³ – czy internetowi doradcy mają świadomość tych cech?

Według mnie podajemy przydatne rozwiązania. Czasem się zdarza w wątkach o facecie: powinnaś to zakończyć szkoda nerwów. Jak można być z kimś takim, a tak generalnie zwykle sugestie: moim zdaniem, ja bym zrobiła tak, zastanów się nad tą sytuacją i wysnuj konkluzje, pomysł jak poradziłabyś koleżance, ect. [...]. [Mikumomo]

Autorka tej wypowiedzi uważa, że internetowi doradcy podają przydatne rozwiązania. Ważnym zadaniem jest postawienie pytania: „dlaczego?”. Czy ich „przydatność” wiąże się z istnieniem dużej liczby osób, które udzielają odpowiedzi, a w wyniku czego

²³ K. Geldard, D. Geldard, *Podstawowe umiejętności terapeutyczne*, Gdańsk 2003, s. 35.

otrzymane porady są różnorodne? Czy może owa „przydatność” jest wynikiem sposobu, w jaki nastąpiło sformułowanie „porady”, gdyż dyrektywny charakter wypowiedzi nie pozostawia klientowi swobody wyboru? Uważam, że każda odpowiedź zawiera w sobie prawdę. Nawet jeżeli wypowiedzi doradców cechuje dyrektywność i są one sformułowane w formie nakazów podających już gotowe rozwiązania, to ich liczba umożliwia klientowi wybranie tej drogi, która jego zdaniem będzie najodpowiedniejsza do rozwiązania problemu. Jest to niewątpliwie istotny atut poradniczej wieży Babel w Internecie – mnogość języków, którymi posługują się doradcy, implikuje mnogość potencjalnych rozwiązań problemu dla klienta.

Niektóre z respondentek zwracały uwagę na istotę obecności zarówno osoby doradcy, jak i klienta.

To zależy od oby stron: doradzającej i pytającej. W moim przypadku, jako osoby doradzającej stosuję różne formy, w zależności od przypadku. Jeśli moja odpowiedź wydaje mi się tak oczywista, że nie rozumiem jak można było pytać stosując formę „nakazującą”, w innych przypadkach staram się tego unikać. [justangel]

Przytoczona wypowiedź sugeruje, że doradcy próbują dostosowywać sposób i ton swoich porad do indywidualnych problemów klientów. Podejmują próby zrozumienia, która forma wypowiedzi będzie najodpowiedniejsza dla ich klienta oraz co w największym stopniu przyczyni się do rozwiązania problemu.

Ludzie odczuwają potrzebę niesienia pomocy oraz obejmowania troską innych z różnych powodów – dzieje się tak zarówno w świecie realnym, jak i wirtualnym. Doradca poświęca swój czas klientowi, którego sytuacja wymaga zastosowania różnego rodzaju rad i wskazówek, by mogła zajść pozytywna zmiana w jego życiu²⁴. Kapitał czasowy w przypadku udzielania nieprofesjonalnej pomocy w sieci jest silną walutą. Skoro doradca poświęca swój czas połączony z wysiłkiem intelektualnym: to czy oczekuje czegoś w zamian?

Tak naprawdę nie wiem dlaczego to robię :) Trochę chyba powodem jest przyzwyczajenie do udzielania się na forum. Kiedyś udzielałam się sporo na forum o tematyce typowo filmowej, bo moją pasją są filmy. Jednak od kiedy zaszłam w ciążę i urodziłam dziecko nie mam na ta pasję czasu, więc nie miałam też o czym pisać i stąd chyba zmiana forum. [justangel]

Czuję się szczęśliwa, że mogłam pomóc tak bezinteresownie, miło jest gdy moje zdanie jest dla kogoś ważne. [dianusia08]

Piotr Szczukiewicz dokonał analizy zachowań pomocowych w aspekcie podstawowego altruizmu, zakładając, że altruizm jest naturalną i całkowicie spontaniczną postawą człowieka wynikającą z jego zdolności do odczuwania empatii i dążenia do dobra²⁵. Autor poddał analizie również pojęcia podstawowego egoizmu jako siły ukie-

²⁴ S. Murgatroyd, *Poradnictwo i pomoc*, Poznań 2000, s. 69.

²⁵ P. Szczukiewicz, *op. cit.*, s. 11.

runkowującej człowieka na zaspokojenie swoich potrzeb – zarówno tych o charakterze fizycznym, jak i emocjonalnym²⁶. Połączenie tych dwóch tendencji motywujących ludzi do działań na rzecz pomocy innym obrazuje wypowiedź użytkowniczki dianusia08. Kobieta jednocześnie zwraca uwagę zarówno na bezinteresowność świadczonej pomocy, jak i na odczuwanie pozytywnego stanu towarzyszące temu działaniu (ma to związek z jej świadomością, że jej zdanie jest dla kogoś istotne). W tym przypadku motywatorem do podejmowania działań pomocowych nie jest jedynie altruizm, ale również egoizm doradcy, który ma świadomość czekającej na niego nagrody. Potwierdzeniem tego wniosku jest wypowiedź Mikumomo:

Robię to, bo lubię, przynosi mi to satysfakcję [...]. [Mikumomo]

Odczuwanie satysfakcji i wewnętrznego spełnienia mogą być jednymi z powodów, dla których kobiety wchodzą w rolę internetowych doradców. Niemniej jednak motyw podstawowego egoizmu, na który zwracał uwagę P. Szczukiewicz, jest bardzo silny w odniesieniu do nieprofesjonalnego poradnictwa internetowego. Użytkowniczki poprzez nawiązanie relacji pomocowej z klientem oczekują otrzymania komunikatu zwrotnego potwierdzającego ich działania. Chcą mieć świadomość, że ich poczynania spotykają się z odzewem innych użytkowników.

Internetowych klientów w większości przypadków cechuje stawianie doradcom wysokich wymagań. Szukający porady są w stanie w jasny sposób sformułować swoje oczekiwania, do których należy między innymi odpowiednie doświadczenie życiowe doradcy, dotyczące tych aspektów życia, na których temat się wypowiada i które poddaje ocenie. Ta samoświadomość osób radzących się stawia wyzwanie przed doradcami – ich klienci nie chcą „bylejakości”, nawet w przypadku nieprofesjonalnego poradnictwa internetowego uprawianego na forum.

Najbardziej bym oczekiwała logicznych, sensownych i konkretnych odpowiedzi. Podpartyh opisem własnych doświadczeń albo następstwami podjęcia takiej a nie innej decyzji, po to bym mogła ocenić czy w moim przypadku prawdopodobieństwo kolejnych zdarzeń da się przewidzieć lub można się spodziewać czegoś po podjęciu konkretnej decyzji. [Ania_19]

nie poruszam problemów osobistych, tylko takie gdzie potrzebuję konkretnej odpowiedzi. [justangel]

Wchodzenie w rolę klienta wymaga od użytkowniczek forum odwagi – poddają analizie i ocenie swoje życie i problemy. Kobiety, które wdrażają w życie porady otrzymane na forum, muszą darzyć ich autorów zaufaniem. Trudno jest mówić o zbudowaniu poradniczej relacji, której podstawą jest zaufanie, gdy sytuacja ta zachodzi w przestrzeni internetowej. Klienci chcą, by ich problem był odbierany w sposób poważny. Bardzo często w momencie publikowania postu znajdują się oni w centralnym punkcie trudnej

²⁶ *Ibidem*, s. 10.

sytuacji, czyli miejscu, gdzie doszło do wyczerpania naturalnych strategii zaradczych, a ich stan emocjonalny nie jest już tak wzburzony jak na początku sytuacji problemowej. Takim osobom potrzebne są jasne komunikaty z czytelną strukturą, napisane z dbałością o zasady pisowni i ortografii.

Główną cechą charakteryzującą większość internetowych doradców jest ich empatia i rzeczywista potrzeba niesienia pomocy innym. Mimo że sposoby udzielanej przez nich pomocy są bardzo różne i ciężko określić konkretny sposób działań internetowych doradców, ich klienci nie mają problemu z rozpoznaniem pozytywnych i szczerych chęci drugiej strony kontaktu poradniczego. Wbrew temu na forach internetowych można również spotkać użytkowniczki, które ukrywając się za maską doradcy, będą próbowały w pozytywny sposób oddziaływać na siebie, na przykład poprzez skupianie się na uwypuklaniu wad autorek postów czy negowanie wypowiedzi innych użytkowniczek będą dążyć do niwelowania swoich kompleksów. Inne negatywne sytuacje mogą występować, gdy grupa kobiet podejmujących rolę doradcy będzie się starała prowokować inne użytkowniczki komentujące problem do kłótni i awantur poprzez manipulowanie dyskusją.

Niemniej jednak mimo istnienia zagrożeń, które wiążą się z opisywaniem problemów w przestrzeni internetowej (takich jak możliwość odebrania anonimowości, pogłębienie już istniejącego problemu czy negatywne stany emocjonalne będące wynikiem opisanego sytuacji problemowej) internetowe poradnictwo jest bardzo popularnym narzędziem psychologicznym o charakterze nieprofesjonalnym. W przypadku problemów mniej złożonych, których rozwiązanie wymaga zastosowania krótkich i konkretnych odpowiedzi czy porad, będzie bardzo dobrze odgrywać swoją rolę. Problemy złożone, o bardziej zawiłej strukturze, które dotyczą sfer emocji i życia prywatnego, lepiej jest powierzyć profesjonalnym doradcom, którzy przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod przyczynią się do zmiany sytuacji problemowej w równie skuteczny, ale mniej inwazyjny dla kobiety sposób.

PORADNICZE PRAKTYKI W WIRTUALNEJ PRZESTRZENI

STRESZCZENIE: W niniejszej publikacji zaprezentowano wyniki badań prowadzonych w przestrzeni internetowej w celu uzyskania typologii motywów, dla których współczesne kobiety poszukują pomocy na forach internetowych. Czytelnik znajdzie tu opis poradnictwa nieprofesjonalnego oraz jego zapośredniczonej formy w perspektywie medialnej. Charakterystyce poddana została również aktywność użytkowniczek forów internetowych oscylująca na kontinuum „doradca–klient”. Autorka skupia się na przedstawieniu powodów, dla których użytkowniczki for internetowych podejmują rolę doradców i klientów. Analizie poddane zostały stany emocjonalne użytkowników forów internetowych towarzyszące uczestnictwu w internetowym procesie poradniczym. Badania, których wyników użyto w niniejszej publikacji, oparto na zastosowaniu wywiadu przeprowadzonego przy wykorzystaniu internetowych narzędzi komunikacyjnych oraz analizy treści. Wniosek płynący z przeprowadzonych

badań należy oprzeć na stwierdzeniu, że nieprofesjonalne poradnictwo prowadzone z wykorzystaniem internetowych narzędzi komunikacyjnych powinno pełnić funkcję wspierającą profesjonalne poradnictwo indywidualne.

SŁOWA KLUCZOWE: poradnictwo zapośredniczone, media społecznościowe, poradnictwo nieprofesjonalne, komunikacja internetowa.

COUNSELLING PRACTICE IN VIRTUAL SPACE

SUMMARY: In this publication the author presents the results of research carried out in the Internet space in order to obtain a typology of the reasons why modern women seek help on internet forums. The reader will find a description of the non-professional counselling and its mediated forms of media perspective. Users activity of internet forums has also been characterised as oscillating on a continuum "advisor – client". The author focuses on the presentation of the reasons why the users take the role of advisors and clients. Users emotional states have been analysed accompanying participation in online counselling process. The surveys results serving for this publication were based on an interview using online communication tools and content analysis. The conclusion of the study shows that the non-professional counselling conducted out with the use of online communication tools may serve as a support for professional individual counselling.

KEYWORDS: mediated counselling, social media, non-professional counselling, online communication.