

OPOLNOMOČENJE V SPLETNIH PODPORNIH SKUPINAH ZA LJUDI S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU: VLOGA PODPORNEGA KOMUNICIRANJA IN MOTIVOV ZA UPORABO**

Povzetek. Članek se ukvarja s spletnimi podpornimi skupinami za ljudi s težavami v duševnem zdravju, pri čemer obravnava vlogo emocionalnega in informacijskega podpornega komuniciranja ter motivov za uporabo kot dejavnikov individualnega opolnomočenja. Dve hipotezi in raziskovalno vprašanje so empirično analizirani s pomočjo anketnih podatkov, zbranih na nereprezentativnem vzorcu uporabnikov Nebojse.si, spletne podporne skupnosti, namenjeni ljudem s težavami z depresijo in anksioznostjo. Analize kažejo, da je prisoten pozitiven vpliv emocionalnega in presenetljiv negativen vpliv informacijskega podpornega komuniciranja. Rezultati glede motivov uporabe nakazujejo višjo stopnjo individualnega opolnomočenja med uporabniki, ki v Nebojse.si vstopajo z informacijsko-instrumentalnimi in prostočasnimi motivi.

Ključni pojmi: duševno zdravje, individualno opolnomočenje, motivi, podporno komuniciranje, računalniško posredovano komuniciranje, spletne podporne skupine

Uvod

Spletne podporne skupine (SPS) so prostori računalniško posredovanega komuniciranja, v katere vstopajo ljudje s podobnimi težavami, se redno srečujejo in izmenjujejo izkustveno znanje ter emocionalno oporo, pri čemer slonijo na različnih internetnih platformah, kot so elektronski seznam, spletni forumi ali spletna socialna omrežja (Kummervold et al., 2002; Nimrod, 2012). Tovrstni prostori so že dalj časa predmet družboslovnega

* Dr. Gregor Petrič, izredni profesor na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani; Ajda Rogelj, dipl. družboslovna informatičarka (UN), zdravstvena analitičarka na Nacionalnem inštitutu za javno zdravje, Ljubljana; dr. Andraž Petrovčič, docent na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani; dr. Polona Dremelj, strokovna raziskovalna sodelavka na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo, Ljubljana.

** Izvirni znanstveni članek.

raziskovanja, pri čemer nekateri avtorji (npr. Kummervold et al., 2002) razumejo SPS celo kot enega ključnih vidikov e-zdravja. Privlačnost SPS izhaja iz širokega spektra družbenih virov, ki nastajajo skozi interakcije med uporabniki in jim prinašajo dejanske ali zaznane prednosti (Tanis, 2008). SPS imajo lahko pomembno vlogo pri soočanju posameznikov z vsakdanjimi težavnimi situacijami, kot so nezadovoljstvo z medosebnimi odnosi, (pre)-obremenjenost v službi, ob pomembnih življenjskih prelomnicah oziroma ob težavah, vezanih na različne bolezni in zdravstvena stanja (npr. Malik in Coulson, 2008).

V zadnjem času je pozornost raziskovalcev še posebej usmerjena v SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju. To ne preseneča glede na podatek, da naj bi za eno od oblik duševne bolezni letno zbolelo približno 11 % Evropejcev.¹ Obenem se približno četrтина prebivalstva na območju Evrope² letno sooča s težavami v duševnem zdravju, pri čemer jih le približno polovica poišče strokovno pomoč. V Sloveniji je stanje podobno. Leta 2009 je zaradi težav v duševnem zdravju psihiatrične ambulate obiskalo precej manj ljudi v primerjavi s pričakovanim številom bolnikov s tovrstnimi zdravstvenimi težavami (Šprah et al., 2011). Upoštevajoč ugotovitev, da so težave v duševnem zdravju pogosto močno stigmatizirane, slabo prepoznane, pozno odkrite ali celo spregledane (Jeriček Klanšček et al., 2009), takšno stanje ni nepričakovano. Lastnosti SPS, kot so anonimnost, asinhronost, relativna neodvisnost od časa in prostora ter heterogenost izkustvenega znanja sodelujočih uporabnikov, vsaj nekatere od zgornjih ovir pri iskanju pomoči odpravljajo in jih v tem smislu delajo privlačne za uporabnike (Rickwood et al., 2005).

Še več, raziskovalci ugotavljajo, da uporabniki SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju doživljajo individualno psihološko opolnomočenje (Rogers et al., 1997; Zimmerman, 1995), saj med drugim poročajo pozitivne spremembe v simptomih, hitrejšem okrevanju, izboljšani kakovosti življenja in bolj avtonomnem odločanju (Bauer et al., 2013), učinkovitejšem spopadanju z vsakdanjimi situacijami, pridobivanju nadzora nad okoliščinami svojega življenja in večje mere samospoštovanja (Buchanan in Coulson, 2007; Lawlor in Kirakowski, 2014). Kateri dejavniki in mehanizmi pripeljejo do tovrstnih učinkov na ravni SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju, še ni bilo ustrezno raziskano, je pa jasno iz raziskav na drugih tipih SPS, da vsak njihov uporabnik še ne vzpostavi psihološkega opolnomočenja zgolj s tem, ko postane uporabnik takega prostora (van Uden-Kraan et al., 2008; Mo in Coulson, 2010).

¹ Raziskava Eurobarometer o duševnem zdravju in dobrem počutju je zajela prebivalce vseh 27 takratnih držav EU in državi kandidatki, Hrvaško in Turčijo. V raziskavo so bili vključeni anketiranci, starejši od 15 let (Jeriček Klanšček et al., 2009).

² Za območje "WHO European Region" glej: <http://www.who.int/about/regions/euro/en/>

V tem prispevku smo se osredotočili na dva sklopa dejavnikov, za katera iz raziskav na drugih tipih SPS predvidevamo, da zajemata bistvene znotraj-skupnostne in individualne procese, ki so relevantni v doseganju individualnega opolnomočenja. Na eni strani gre za emocionalno in informacijsko podporno komuniciranje, ki ju številni avtorji izpostavljajo kot ključna vira za reševanje težav, s katerimi se soočajo uporabniki SPS (npr. Buchanan in Coulson, 2007; Tanis, 2008), hkrati pa sta prepoznana kot pomembna dejavnika psihološkega opolnomočenja v specifičnem tipu SPS, in sicer spletnih zdravstvenih skupnostih (van Uden-Kraan et al., 2008). Na drugi strani obravnavamo vlogo motivov, ki usmerjajo uporabnike pri različnih rabah SPS in predstavljajo stičišče uporabnikovih pričakovanj, ki po eni strani izhajajo iz zasledovanja potreb, povezanih s temeljnimi razsežnostmi (odsotnosti) duševnega zdravja (Jeriček Klanšček et al., 2009) (in s tem tudi s širšimi družbenimi okoliščinami in sociobiografskimi situacijami uporabnikov SPS) ter razumevanja sociotehničnih priložnosti spletnega prostora na drugi strani (Zhao et al., 2013). Dosedanje raziskave SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju nakazujejo veliko pestrost motivov in njihovo pomembno vlogo v razumevanju posledic za posameznika (Bauer et al., 2013; Buchanan in Coulson, 2007; Keating, 2013), kljub temu pa še ni bila obravnavana njihova vloga v procesih opolnomočenja. Glavni cilj tukajšnjega prispevka je tako raziskati, kakšno vlogo ima uporaba SPS pri opolnomočenju ljudi z duševnimi težavami, pri čemer bo empirično analiziran vpliv dveh sklopov dejavnikov na primeru *Nebojse.si*, SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju, ki so običajno povezane z depresijo in anksioznostjo.

Spletne podporne skupine

Eysenbach et al. (2004) v znani metaštudiji o SPS ugotavljajo, da so internetni interaktivni prostori eno izmed najbolj obetavnih področij e-zdravja. V njih se ljudje s podobnimi težavami srečujejo z namenom, da delijo izkustva, pridobijo odgovore na vprašanja, izmenjujejo socialno oporo in zaradi tega postanejo tudi opolnomočeni. Danes so SPS za ljudi z motnjami v duševnem zdravju vsaj v mednarodnem okviru že zelo razširjene (Lawlor in Kirakowski, 2014) in povezujejo ljudi z zelo različnimi vrstami duševnih težav: od tistih, ki trpijo za posledicami depresije, anksioznosti, motenj hranjenja, različnih oblik zasvojenosti ali shizofrenije, pa do žrtev spolnih zlorab.

SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju so po svoji funkciji in lastnostih zelo podobne skupinam za samopomoč (Johnsen et al., 2002), v katerih si člani nudijo medsebojno emocionalno oporo in informacije o skupnih težavah ter tako vzpostavljajo prostor skupinske interakcije s pripadajočimi skupinskodinamičnimi procesi, ki so tipični za samopomoč, medsebojno pomoč in podporo ter uravnavajo procese in učinke (samo)pomoči

(Klemenčič Rozman, 2011). Ob tem SPS v primerjavi s klasičnimi skupinami za samopomoč ponujajo tudi nekatere druge lastnosti, kot so anonimnost, asinhronost, relativno neodvisnost SPS od časovnih in geografskih okvirov, širok in heterogen nabor možnosti za navezavo osebnih vezi ter dostop do različnih vrst socialne opore (Bauer et al., 2013; Buchanan in Coulson, 2007; Coulson in Malik, 2012; Tanis, 2008). Teh lastnosti ne najdemo v vseh SPS, ampak so deloma odvisne od lastnosti (tehnoloških) platform, na katerih slonijo SPS, in načinov upravljanja z njimi (Petrič in Petrovčič, 2014).

Anonimnost je v primeru težav v duševnem zdravju še posebej pomembna, saj so slednje v vsakdanjem okolju pogosto stigmatizirane. Anonimno okolje relativno nizkega tveganja v SPS spodbuja samorazkrivanje, izražanje čustev, pripravljenost komunicirati o tabuiziranih temah in s tem iskanje pomoči (Bauer et al., 2013; Lawlor in Kirakowski, 2014; Rickwood et al., 2005; Wright in Bell, 2003). Številne empirične raziskave na področju internetnih študij so dokazovale tovrsten *disinhibicjski učinek* anonimnosti (Suler, 2004), ki se odraža tudi v SPS za težave z duševnim zdravjem. Asinhronost kot način komuniciranja, ki omogoča posamezniku, da premišljeno in s svojim tempom sodeluje v razpravah z ostalimi uporabniki, je prav tako pozitivno povezana z disinhibiranim samorazkrivanjem (Suler, 2004). Asinhrono komuniciranje je tudi učinkovito v procesu zapisovanja lastnih misli, občutkov in izkušenj, kar je lahko osvobajajoče za posameznika in vodi k opolnomočenju (Barak et al., 2008). Ne nazadnje, pomembna lastnost SPS je zmožnost preseganja lokalne geografske in časovne umeščenosti uporabnikov. To odpira možnosti za povezovanje množice različnih ljudi, ki so zainteresirani za skupne težave, posedujejo zanimanje in pogosto tudi več uporabnega znanja in izkušenj kot lokalno omejene skupine (npr. Buchanan in Coulson, 2007; Tanis, 2008; van Uden-Kraan et al., 2008). Pri duševnih težavah so pomemben vir pomoči zlasti posamezniki, ki so imeli sami izkušnjo s premagovanjem težav v duševnem zdravju, kjer so le-ti pripravljeni deliti izkušnje, nudijo informacije o delovanju in odmerkih zdravil, trajanju terapije, hitrosti okrevanja po bolezni, navajajo pa tudi težave, s katerimi so se pri soočanju z boleznijo srečevali (Oreški et al., 2011).

Poleg naštetih priložnosti, ki izhajajo iz tehnične podstat SPS, imajo slednje tudi nekatere omejitve. V primerjavi z "offline" skupinami za samopomoč se omenjata predvsem odsotnost neverbalnega komuniciranja in strokovnega moderiranja (White in Dorman, 2001), pa tudi izpostavljenost nepreverjenim informacijam, zavajanju in manipulacijam (Eysenbach et al., 2004). Ravno zato gre zgornje strukturne lastnosti razumeti kot okvir, v katerem potekajo procesi opolnomočenja, vrsta tega okvira pa je odvisna od načinov upravljanja SPS, strukture komuniciranja, njihove namembnosti in ne nazadnje tudi samih uporabnikov (van Uden-Kraan et al., 2010).

Individualno opolnomočenje v spletnih podpornih skupinah in njegovi dejavniki

Opolnomočenje je v splošnem cilj, ki se pogosto nahaja v programih za duševno zdravje (Rogers et al., 1997; WHO, 2005), specifično pa je to tudi cilj tako skupin za samopomoč kot tudi SPS. V obeh vrstah skupin si želijo ljudje s podobnimi težavami pridobiti nadzor nad okoliščinami, ki vplivajo na njihova življenja (Finn, 1996). Opolnomočenje je sicer večplasten pojem, ki ga je mogoče razumeti kot proces oziroma metodo za doseganje opolnomočenja (npr. Staples, 1990; Zaviršek et al., 2002) ali kot rezultat oziroma stanje, ki se manifestira kot posameznikov občutek sposobnosti izvrševanja svojih želja in ciljev (Staples, 1990). V tem prispevku se osredotočamo na drugo razsežnost, saj jo kot ključno izpostavljajo tudi raziskave SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju, ko govorijo o "učinkih" tovrstnih skupnosti za opolnomočenje posameznikov (Kummervold et al., 2002), o izboljšanjem psihološkem in družbenem funkcioniranju (Pistrang et al., 2008) ali pa o povezanosti delovanja v SPS in opolnomočenju kot posledici tovrstnega delovanja (npr. Bauer et al., 2013; Lawlor in Kirakowski, 2014).

Pri opredelitvi opolnomočenja kot rezultata si lahko pomagamo z literaturo o "offline" skupinah za samopomoč, ki črpa iz teorije psihološkega opolnomočenja (Zimmerman, 1995). Slednje se nanaša na posameznikovo prepričanje, da lahko sam vpliva na različne življenjske sfere, zaznavo sposobnosti, da lahko izvaja dejavnosti, ki vplivajo na posameznikove življenjske pogoje in na samooceno sposobnosti za izvedbo določenih nalog (Zimmerman, 1995). Relevantne so tudi kasnejše opredelitve na področju spletnih zdravstvenih skupnosti, v katerih so v ospredje postavljene razsežnosti (samo)učinkovitosti, samospoštovanja in sposobnosti sprejemanja življenjskih odločitev (Mo in Coulson, 2010; van Uden-Kraan et al., 2008).

Različni avtorji povezujejo SPS s specifičnimi psihološkimi in skupinski mehanizmi za izgradnjo omenjenih razsežnosti individualnega opolnomočenja (Barak et al., 2008; Braithwaite et al., 1999; Tanis, 2008). Obravnave SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju eksplicitno ne naslavlja vprašanja dejavnikov individualnega opolnomočenja, lahko pa iz raziskav drugih tipov SPS posredno oblikujemo tezo, da ključni mehanizmi, ki igrajo pomembno vlogo v individualnem opolnomočenju, vključujejo procese podpornega komuniciranja in različne motive, ki sooblikujejo različne rabe SPS.

Vloga podpornega komuniciranja

Podporno komuniciranje kot oblika interakcije, ki ponuja pomoč pomoči potrebnim (Ule, 2009), predstavlja osnovni mehanizem delovanja

SPS, pri čemer ga delimo na dve obliki, in sicer na emocionalno in informacijsko podporno komuniciranje (Buis, 2008). Prvo je opredeljeno kot komuniciranje posameznika, s katerim želi drugi osebi pomagati pri soočanju s stisko. Prisotno je izražanje sočutja, skrbi in zanimanja za posameznikove težave, pri čemer empatija izhaja iz dejstva, da so v interakciji ljudje, ki preživljajo podobne težave (Ule, 2009). Tovrstno komuniciranje se smatra kot glavni mehanizem in privlačnost tako skupin za samopomoč kot tudi SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju (npr. Buchanan in Coulson, 2007). Uporabnikom skupine omogočajo možnost prevzemanja vloge odgovorne in aktivne osebe, ki drugim in sebi s svojimi sposobnostmi, empatično komunikacijo in osebnimi izkušnjami ter nasveti lahko pomagajo (Miller in Gergen, 1998). V skladu s spoznanji *teorije pomagajočega gre* za medsebojno učenje, ko posameznik prek svojih in zapisov drugih prepozna sebe, svoje razmišljanje in doživljanje in posledično povečuje svojo samozavest, mojstrstvo, samoučinkovitost in kritično zavedanje (Coulson in Shaw, 2013). Da je emocionalno podporno komuniciranje tesno povezano z občutkom opolnomočenja in samoučinkovitostjo, dokazujejo tudi študije na področju skupin za samopomoč (Pistrang et al., 2008).

Informacijsko podporno komuniciranje se nanaša na zagotavljanje potrebnih informacij v primeru težav in/ali pri pomembnih odločitvah za posameznika (Pistrang et al., 2008). Za takšne informacije je najbolj pomembno, da jih posredujejo posamezniki s podobnimi izkušnjami, saj pride do terapevtskega razkritja težav in situacij, zaradi katerega se lahko tako prejemniki kot viri opore razbremenijo, s čimer se izboljša tudi njihovo soočanje s situacijami (Braithwaite et al., 1999; Finn, 1996; Tanis, 2008). Ključno vlogo pri tem imajo tudi t.i. povratne informacije, ki omogočajo izboljšano razumevanje situacij, kar povečuje sposobnosti sprejemanja odločitev in občutek nadzora nad lastnim položajem. Omogočajo pa tudi učinkovitejše reševanje težav in iskanje novih načinov za spopadanje z njimi. V teh procesih SPS zaznamuje predvsem visoka stopnja odkritosti in odprtosti, zaradi česar se lahko razvijejo tudi močnejše in/ali trajnejše osebne vezi (Coulson in Malik, 2012). Ne nazadnje SPS pogosto vključujejo množico uporabnikov v različnih vlogah (od bližnjih prijateljev do popolnih neznancev), ki se zanimajo za isto tematiko, a pogosto izhajajo iz različnih družbenih in kulturnih kontekstov (Tanis, 2008).

Izhajajoč iz nakazanih teoretskih in empiričnih povezav lahko postavimo naslednji hipotezi:

- H_1 : Zaznava informacijskega podpornega komuniciranja v spletnih podpornih skupinah ima pozitiven vpliv na individualno opolnomočenje.
- H_2 : Zaznava emocionalnega podpornega komuniciranja v spletnih podpornih skupinah ima pozitiven vpliv na individualno opolnomočenje.

Motivi za uporabo spletnih podpornih skupin in individualno opolnomočenje

Čeprav so bili motivi in rabe SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju že dodobra raziskani v kontekstu razumevanja posledic tovrstnih spletnih prostorov za njihove uporabnike (Bauer et al., 2013; Keating, 2013; Kummervold et al., 2002), pa je presenetljivo malo znanega o njihovi vlogi v procesih opolnomočenja. Menimo, da je raziskovanje te povezave v SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju še posebej pomembno vsaj iz dveh razlogov. Prvič, pretežno deskriptivne študije kažejo na širok razpon motivov, s katerimi ljudje vstopajo v SPS, kot drugo pa motivi kažejo na družbeno-situacijski kontekst uporabnika, saj izhajajo iz določenih potreb posameznikov, ki so vezane na okoliščine in težave v vsakdanjem življenju.

Študije SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju ugotavljajo, da so med prevladujočimi motivi za njihovo rabo iskanje pomoči za svoje zdravstveno stanje, deljenje svojih občutij in strahov, komuniciranje in vzpostavljanje stikov z ljudmi v podobni situaciji (Bauer et al., 2013; Buchanan in Coulson, 2007; Keating, 2013). Študije o SPS nasploh pa ugotavljajo, da uporabnike vodijo tudi želja po pripadnosti, sprejemanju dobrih odločitev, potreba po razumevanju lastnih občutij ter kratkočasje in zabava (Tanis, 2008). Razpon motivov za rabo SPS tako v veliki meri odseva splošno tipologijo družbenih rab računalniško posredovanih prostorov (Petrič et al., 2011), saj lahko zasledimo ekspresivne, relacijske, informacijsko-kooperativne in strateške motive. Kljub splošnosti imajo ti motivi tudi specifično naravo, saj se močno naslanjajo na okoliščine vsakdanjega življenja ljudi, ki se soočajo s težavami v duševnem zdravju. Upoštevajoč opredelitev duševnega zdravja, ki se naslanja na tri kriterije: 1) posameznikovo notranje psihično stanje (sreča, dobro počutje, zadovoljstvo s samim seboj in dobra samopodoba); 2) odnosi z drugimi in posameznikovo delovanje (npr. dobri odnosi z ljudmi okoli nas, razumevanje drugačnosti, uspeh pri delu v šoli, službi in drugih aktivnostih); 3) sposobnost posameznika, da obvladuje svoje življenje in se uspešno sooča z različnimi situacijami, nalogami, obremenitvami in težavami (Jeriček Klanšček et al., 2009), lahko ugotovimo, da motivi za rabo SPS izhajajo iz težav zaradi neizpolnjevanja enega ali več kriterijev duševnega zdravja. Relacijski motivi, ki se kažejo kot potreba po komuniciranju s podobnimi drugimi in pripadanju podobnim drugim, po socialni opori, pa tudi potreba po priznanju s strani drugih (Bargh in McKenna, 2004) v veliki meri izhajajo iz stigmatizirane identitete, ki onemogoča pridobivanje zelene socialne opore v posameznikovem okolju (Braithwaite et al., 1999; Tanis, 2008). Družinski člani in prijatelji so velikokrat prvi, pri katerih zaznamo (prikrito) neodobravanje in nerazumevanje za svoje težave, čeprav so praviloma prav oni glavni vir emocionalne opore in opore v primeru bolezni (Dremelj, 2003). Iz

tovrstnega manka socialne opore v bližnjem okolju se razvije tudi informacijski motiv, da posamezniki s podobnimi težavami izmenjujejo med seboj izkušnje, informacije in znanje (Buchanan in Coulson, 2007). Informacijski motiv je verjetno povezan tudi z nezmožnostjo posameznika, da obvladuje svoje življenje, in neuspešnim soočanjem z vsakodnevnimi težavami. S stigmatom sta povezana zlom na ravni posameznikovega notranjega psihičnega stanja in nizka samopodoba, iz česar se lahko oblikujejo ekspresivni motivi, ki se v SPS manifestirajo z željo po izražanju svojih čustev, strahov in/ali izražanju svojih posebnosti (Barak et al., 2008; Bauer et al., 2013; Keating, 2013).

Glede na to, da številne študije im- ali eksplicitno povezujejo različne motive s koristmi ali slabostmi SPS za posameznika (Bauer et al., 2013; Johnsen et al., 2002; Kummervold et al., 2002), predvidevamo, da imajo različni motivi različne vplive tudi na individualno opolnomočenje. Ker pa v tem pogledu v literaturi o SPS (še) ne obstaja dovolj jasna teoretska zaslomba za podrobnejšo razčlenitev tovrstnih mehanizmov vpliva posameznih motivov, si namesto pojasnjevalnih hipotez zastavimo raziskovalno vprašanje:

RV: Ali vplivajo ekspresivni, relacijski, informacijski in strateški motivi na individualno opolnomočenje uporabnikov spletnih podpornih skupin in če – na kakšen način?

Empirična raziskava

Zbiranje podatkov

Podatki so bili zbrani s spletnim vprašalnikom med uporabniki spletnega foruma na *Nebojse.si*, ki spada pod okrilje *Društva za pomoč osebam z depresijo in anksioznimi motnjami* (DAM) in je namenjen pomoči osebam z depresijo in anksioznimi motnjami (Društvo DAM, 2015). Forum je bil ustanovljen leta 2006, maja 2012, ko so bili zbrani pričujoči podatki, pa je imel 4,108 registriranih članov in 271,997 objavljenih prispevkov.

Pri načrtovanju izvedbe ankete, v kateri so populacijo predstavljali vsi uporabniki spletnega foruma na *Nebojse.si*, smo sledili metodološkimi postopkom objavljanja anket na spletnih forumih (Ip et al., 2010). Administrator je zato objavil temo z vabilom in povezavo do ankete v eni bolj branih forumskih tem in novico o zbiranju podatkov na vstopni strani portala *Nebojse.si*. Tovrstna strategija rekrutacije anketirancev ima v našem primeru pomembno omejitve, saj temelji na neverjetnostnem vzorčenju in vodi k nereprezentativnem vzorcu, ki ne omogoča sklepanja na populacijo uporabnikov foruma na *Nebojse.si*. Kljub temu gre v kontekstu nezmožnosti uporabe verjetnostnega vzorčenja za uveljavljen postopek uporabe spletnih anket, ki prinaša določeno informacijsko vrednost glede obravnavanih pojavov (Callegaro et al., 2015).

Merjenje

Obravnave individualnega opolnomočenja, ki se naslanjajo na tradicijo znotraj psihologije skupnosti (Zimmerman, 1995), razumejo na operacionalni ravni ta pojav kot trirazsežnostni teoretski konstrukt, ki se sestoji iz samospoštovanja, samoučinkovitosti in sposobnosti sprejemanja življenjskih odločitev (npr. Mo in Couslon, 2010). Tej dominantni tradiciji sledimo tudi sami, pri čemer smo obstoječe merske inštrumente prilagodili kontekstu težav z duševnim zdravjem. Zaradi različnih pristopov k merjenju opolnomočenja smo izvedli še metodološki eksperiment, s katerim smo želeli kontrolirati razliko med pristopoma, ki merita opolnomočenje v anketah kot posameznikovo zaznano posledico delovanja v SPS na eni strani in opolnomočenje kot stanje na drugi.³

Za merjenje razsežnosti samospoštovanja smo prilagodili uveljavljeno Rosenbergovo (1965) lestvico samospoštovanja z devetimi trditvami (npr. "Imam dobro mnenje o sebi." oz. "Zaradi uporabe spletnega foruma imam dobro mnenje o sebi."). Samoučinkovitost smo ocenili s prav tako že večkrat testirano lestvico (Schwarzer in Jerusalem, 1995) iz desetih trditev (npr. "Učinkovito se znam spoprijeti z nepričakovanimi dogodki." oz. "Zaradi uporabe spletnega foruma se znam učinkovito spoprijeti z nepričakovanimi dogodki."). Za merjenje sposobnosti sprejemanja življenjskih odločitev smo uporabili lestvico, sestavljeno iz štirih trditev (npr. "Pri odločanju vedno razmislim o stvareh, ki bi se lahko zgodile kot posledice mojih odločitev" oz. "Zaradi uporabe spletnega foruma pri odločanju vedno razmislim o stvareh, ki bi se lahko zgodile kot posledice mojih odločitev.") (Hansen et al., 1997).

Merjenje vseh treh razsežnosti individualnega opolnomočenja se je izkazalo za zanesljivo (Cronbachov α od 0.80 do 0.89). Ker smo želeli v nadaljevanju pojasniti individualno opolnomočenje kot enovit konstrukt (cf. Petrovčič in Petrič, 2014), smo s faktorsko analizo na osnovi metode največjega verjetja preverili še enorazsežnost celotnega inštrumenta. Po izločitvi dveh indikatorjev s prenizkima faktorskima utežema se je enovit inštrument izkazal kot notranje konsistenten ($\alpha = 0.91$) in tako primeren za nadaljnjo analizo.

³ Individualno opolnomočenje je večinoma merjeno kot stanje opolnomočenja posameznika, v nekaterih primerih (glej van Uden-Kraan et al., 2008) pa kot posameznikova zaznana sprememba opolnomočenja zaradi delovanja v spletni skupnosti. Z metodološkega vidika ni povsem jasno, kateri način merjenja je bolj veljaven, zato smo uporabili oba načina. Natančneje je šlo za eksperiment z deljenim vzorcem, kjer je približno polovica slučajno izbranih anketirancev odgovarjala na eno različico merskega inštrumenta, druga polovica pa na drugo. Prva skupina je odgovarjala na trditve z ubeseditvijo tipa "Zaradi uporabe foruma Nebojse.si se znam učinkoviteje spoprijeti z nepričakovanimi dogodki.", druga skupina pa na trditve z ubeseditvijo tipa "Učinkovito se znam spoprijeti z nepričakovanimi dogodki."

Indikatorji za motive rabe SPS temeljijo na tipologiji družbenih rab tehnologij za medosebno komuniciranje (Petrič et al., 2011), ki v operacionalizaciji zapopade ekspresivne, relacijske, informacijsko-kooperativne in strateške motive. V prilagoditvi motivov za tukaj preučevani tip SPS smo si pomagali tudi s študijami s tega področja (npr. Rogers et al., 1997) in študijo rab in zadovoljitev uporabnikov spletnih skupnosti (Ishii, 2008). Ker je šlo za precejšnjo prilagoditev indikatorjev, smo vse preverili z eksploratorno faktorsko analizo, ki je pokazala pet latentnih razsežnosti, ki se v veliki meri prekrivajo s teoretičnimi izhodišči: a) ekspresivni motivi (npr. "Spletni forum uporabljam zato, da lahko drugim povem, kako se počutim."), ki izraža visoko notranjo konsistenost ($\alpha = 0.93$); b) relacijski motivi (npr. "... da se povežem z ljudmi, ki so v podobni situaciji kot jaz.") z zadovoljivo notranjo konsistenco ($\alpha = 0.78$); c) prostočasni motivi (npr. "... da se kratkočasim.") z notranjo konsistenco $\alpha = 0.76$); vedenjsko-instrumentalni motivi (npr. "... da spremenim svoj način razmišljanja.") z visoko notranjo konsistenco ($\alpha = 0.81$); e) informacijsko-instrumentalni motivi (npr. "... da spoznam nove načine za soočanje s težavami.") z zadovoljivo notranjo konsistenco ($\alpha = 0.75$). Na osnovi rezultatov faktorske analize smo lahko iz posamičnih indikatorjev motivov za rabo tvorili pet sestavljenih spremenljivk, ki smo jih uporabili v nadaljnjih analizah.

Operacionalna definicija zaznanega podpornega komuniciranja je bila povzeta po Goodenovi in Winefieldovi (2006), pri čemer so bili indikatorji prilagojeni kontekstu SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Gre za 16 trditev (npr. "V spletnem forumu si uporabniki med seboj pomagajo s svojimi izkušnjami."), pri čemer je faktorska analiza pokazala jasno razmejitev med razsežnostma emocionalnega in informacijskega podpornega komuniciranja ob izkazani visoki stopnji notranje konsistence (informacijska: $\alpha = 0.89$; emocionalna: $\alpha = 0.94$).

V empirični študiji je bilo vključenih tudi pet kontrolnih spremenljivk, in sicer spol, starost, izobrazba uporabnikov, dolžina članstva uporabnika v SPS⁴ in oblika participacije v SPS. Pregledna študija Coulsona in Malikove (2012) je namreč pokazala, da SPS uporabljajo predvsem ženske, ljudje srednjih let, ki imajo ponavadi tudi višjo izobrazbo. Naštete spremenljivke lahko vplivajo tudi na stopnjo posameznikovega opolnomočenja v SPS (Petrovčič in Petrič, 2014). Podobno je bilo nakazano za dolžino članstva uporabnika v SPS (Bartlett in Coulson, 2011) in obliko participacije (Mo in Coulson, 2010). Slednja predstavlja najbolj običajen način, prek katerega ljudje pridejo v stik s potencialnimi viri socialne opore v SPS. Študije ugotavljajo, da obstajajo razlike med tistimi, ki samo berejo objave drugih uporabnikov (t. i. pasivni

⁴ Operacionalne definicije omenjenih štirih spremenljivk so zaradi pomanjkanja prostora predstavljene samo v Tabeli 1.

uporabniki ali angl. lurkerji), in tistimi, ki aktivno sodelujejo z objavljanjem lastnih sporočil. Nekatere med njimi nakazujejo, da pasivni uporabniki običajno dosegajo nižjo stopnjo individualnega opolnomočenja (Petrovčič in Petrič, 2014), imajo pa tudi nižjo stopnjo osredotočenosti in sposobnosti načrtovanja svojih aktivnosti pri soočanju z zdravstvenimi težavami (Coulson in Shaw, 2013). Drugi viri (npr. Mo in Coulson, 2010) kot koristno izpostavljajo že samo branje objav drugih uporabnikov, saj to omogoča širjenje perspektiv in novih pogledov na soočanje z lastnimi situacijami, kar spodbuja (samo)učinkovitost. Oboje nakazuje na potrebo po upoštevanju oblike participacije pri raziskovanju opolnomočenja v SPS. Anketno vprašanje za merjenje aktivne oziroma pasivne participacije v spletnem forumu je bilo povzeto po zgledu preteklih študij (Mo in Coulson, 2010) in se je glasilo: "Ali ste že kdaj objavili kakšno sporočilo ali komentar na forumu na Nebojse.si?" Nanj so anketiranci lahko odgovorili z 1 = "da" ali 0 = "ne". Tisti, ki so odgovorili z "da", so bili uvrščeni med aktivne uporabniki, preostali pa med pasivne uporabnike.

Rezultati

Demografska struktura vzorca in značilnosti uporabe foruma

875

Na vabilo na spletno anketo je kliknilo 499 uporabnikov foruma, 195 jih je začelo anketo izpolnjevati, od tega jih je 128 izpolnilo vprašalnik v celoti. Zaradi izločitve anketirancev, ki niso odgovorili na vsa vprašanja (t. i. neodgovori spremenljivke), končni vzorec zajema 100 enot, med njimi je 71 žensk in 29 moških (Tabela 1). Glede na starostno strukturo je v vzorcu največ (41 %) oseb v starosti od 25 do 34 let, povprečna starost pa je 34.6 let (SD = 12.6). V vzorcu je glede na izobrazbo največ anketirancev (31 %) doseglo srednjo splošno izobrazbo, srednjo strokovno izobrazbo ali manj.

V analizo smo poleg treh demografskih spremenljivk vključili tudi intenzivnost in dolžino uporabe foruma na *Nebojse.si*, saj je bilo zanje že večkrat pokazano, da pomembno določata načine delovanja posameznikov v spletnih skupnostih. Skoraj četrтина anketirancev (24 %) je uporabljala forum tri leta ali več, 27 % pa jih je forum uporabljalo med enim in tremi leti. Po pogostosti uporabe jih 30 % anketirancev forum uporablja nekajkrat tedensko, medtem ko jih 24 % forum uporablja vsaj enkrat na dan. Na forumu je aktivno participiralo 62 % anketirancev, preostali pa so samo brali forumska sporočila.

Tabela 1: STRUKTURA VZORCA

Spremenljivka	Kategorije	N	%
Spol	Moški	29	29
	Ženski	71	71
Starost	15–24 let	24	24
	25–34 let	41	41
	35–44 let	13	13
	45 let in več	22	22
Izobrazba	Srednja strokovna izobrazba ali manj	31	31
	Srednja splošna izobrazba	26	26
	Višja ali visokošolska strokovna izobrazba	19	19
	Visokošolska univerzitetna izobrazba ali več	24	24
Čas uporabe	1 mesec ali manj	15	15
	Manj kot pol leta	18	18
	Med pol leta in 1 letom	16	16
	Med 1 letom in 3 leti	27	27
	3 leta ali več	24	24
Pogostost uporabe	Vsaj enkrat na dan	24	24
	Nekajkrat tedensko	30	30
	Enkrat tedensko	7	7
	Nekajkrat mesečno	23	23
Aktivna participacija	Enkrat mesečno ali redkeje	16	16
	Da	62	62
	Ne	38	38
Skupaj		100	100

Vir: Rogelj in Petrič (2012).

Opisna analiza merjenih spremenljivk

Na osnovi primerjave aritmetičnih sredin in standardnih odklonov za spremenljivke (Tabela 2), ki so bile vključene v linearni regresijski model, ugotavljamo, da so anketiranci v povprečju poročali o srednji stopnji opolnomočenja ($M = 3.1$, $SD = 0.7$), pri čemer se je nakazovala v povprečju višja stopnja individualnega opolnomočenja, ko so anketiranci poročali o zaznani spremembi v primerjavi s stanjem ($M = 3.3$, $SD = 0.6$ vs. $M = 2.9$, $SD = 0.7$). Anketiranci so na forumu intenzivneje zaznavali informacijsko ($M = 4.1$, $SD = 0.6$) kot pa emocionalno ($M = 3.7$, $SD = 0.9$) podporno komuniciranje, pri čemer jih v povprečju pri uporabi *Nebojse.si* najbolj vodijo ekspresivni ($M = 3.6$, $SD = 0.9$), vedenjsko-instrumentalni ($M = 3.5$, $SD = 0.8$) in informacijsko-instrumentalni motivi ($M = 3.6$, $SD = 0.9$) – med prvimi in drugima dvema ni statistično značilnih razlik glede na povprečja. Nekoliko manj prisotna je raba foruma zaradi relacijskih ($M = 3.4$, $SD = 0.8$) in prostočasnih motivov ($M = 3.0$, $SD = 1.1$). Iz navedenega lahko sklepamo, da so

med uporabniki foruma prisotne vse vrste motivov, čeprav najbolj izstopajo ekspresivni in instrumentalni motivi, manjši pomen v motivacijskih shemah pa ima uporaba foruma zaradi prostočasia.

Tabela 2: OPISNE STATISTIKE SPREMENLJIVK V REGRESIJSKEM MODELU

Spremenljivka	M	SD
Individualno opolnomočenje (skupaj)	3.1	0.7
Individualno opolnomočenje (stanje)*	2.9	0.7
Individualno opolnomočenje (posledica) [§]	3.3	0.6
Zaznava emocionalnega podpornega komuniciranja	3.7	0.9
Zaznava informacijskega podpornega komuniciranja	4.1	0.6
Ekspresivni motivi	3.6 ^{abc}	0.9
Vedenjsko-instrumentalni motivi	3.5 ^{ad}	0.8
Informacijsko-instrumentalni motivi	3.6 ^b	0.9
Prostočasni motivi	3.0	1.1
Relacijski motivi	3.4 ^{cd}	0.8

Opomba: N = 100. *N = 55. [§]N = 45. Vse spremenljivke so merjene na lestvicah z vrednostmi od 1 do 5. Pri spremenljivkah, ki merijo zaznavo podpornega komuniciranja in motive, povprečja, označena z isto črko, niso statistično značilno različna pri $p < 0.05$.

Vir: Rogelj in Petrič (2012).

Preverjanje hipotez in analiza raziskovalnega vprašanja

Z namenom preverjanja hipotez in raziskovalnega vprašanja smo izvedli multiplo linearno regresijo, v kateri smo regresijske koeficiente ocenili z metodo najmanjših kvadratov (OLS). Ocenjevani regresijski model se je izkazal za ustreznega, saj se je značilno prilegal podatkom ($F [13, 99] = 3.312$, $p < 0.001$), z neodvisnimi spremenljivkami pa smo uspeli pojasniti 23.3 % variance (popravljeni $R^2 = 0.233$) odvisne spremenljivke. Analiza multikolinearnosti in testi normalnosti porazdelitve rezidualov so pokazali, da so statistične predpostavke za regresijsko analizo izpolnjene.

Ocene standardiziranih regresijskih koeficientov so pokazale, da je hipotezo H_1 mogoče ovreči, H_2 pa ne. Zaznava informacijsko podpornega komuniciranja v SPS ima sicer statistično značilen vpliv na individualno opolnomočenje ($\beta = -0.278$, $p = 0.041$), vendar v nasprotni smeri od pričakovane. Zaznava emocionalno podpornega komuniciranja v SPS po drugi strani značilno in srednje močno vpliva na individualno opolnomočenje ($\beta = 0.459$, $p = 0.001$).

V zvezi z zastavljenim raziskovalnim vprašanjem, ki naslavlja odnos med motivi za uporabo SPS in individualnim opolnomočenjem uporabnikov SPS, lahko ugotovimo, da se pri vseh petih motivih nakazuje pozitiven vpliv

na individualno opolnomočenje, pri čemer pa je slednje statistično značilno povezano le z informacijsko-instrumentalnimi ($\beta = 0.207$, $p = 0.064$) in prostočasnimi ($\beta = 0.227$, $p = 0.028$) motivi, medtem ko tega ni mogoče trditi za ekspresivne ($\beta = 0.072$, $p = 0.587$), relacijske ($\beta = 0.041$, $p = 0.726$) in vedenjsko-instrumentalne motive ($\beta = 0.105$, $p = 0.362$).

Ob tem velja dodati, da se nobena od kontrolnih spremenljivk v analiziranem regresijskem modelu ne izkaže za statistično značilno povezano z odvisno spremenljivko. Natančneje, oblika participacije v smislu razlike med aktivno in pasivno participacijo ni statistično značilno povezana z individualnim opolnomočenjem ($\beta = -0.097$, $p = 0.484$). Nadalje, čas uporabe foruma na *Nebojse.si* ($\beta = -0.033$, $p = 0.761$), spol ($\beta = -0.029$, $p = 0.761$), starost ($\beta = -0.071$, $p = 0.443$) in izobrazba ($\beta = 0.139$, $p = 0.174$) uporabnikov niso povezani z njihovim individualnim opolnomočenjem. Regresijski model v skladu z rezultati v prejšnjem poglavju pokaže, da je bilo opolnomočenje značilno v večji meri doseženo pri uporabnikih SPS v smislu zaznane posledice delovanja v SPS kot pa opolnomočenje v smislu stanja ($\beta = -0.223$, $p = 0.016$).

Tabela 3: REGRESIJSKI MODEL ZA POJASNJEVANJE INDIVIDUALNEGA OPOLNOMOČENJA

Spremenljivka	b	SE(b)	β	p
Konstanta	1.675	0.706		0.020
Zaznava emocionalnega podpornega komuniciranja	0.371	0.112	0.459	0.001
Zaznava informacijskega podpornega komuniciranja	-0.327	0.158	-0.278	0.041
Ekspresivni motivi	0.056	0.102	0.072	0.587
Vedenjsko-instrumentalni motivi	0.094	0.103	0.105	0.362
Informacijsko-instrumentalni motivi	0.168	0.089	0.207	0.064
Prostočasni motivi	0.145	0.065	0.227	0.028
Relacijski motivi	0.037	0.105	0.041	0.726
Oblika participacije (0 = "pasivna", 1 = "aktivna")	-0.138	0.197	-0.097	0.484
Čas uporabe	-0.017	0.054	-0.033	0.761
Spol (0 = "moški", 1 = "ženski")	-0.044	0.144	-0.029	0.761
Starost	-0.004	0.005	-0.071	0.443
Izobrazba	0.045	0.033	0.139	0.174
Način merjenja (0 = "posledica", 1 = "stanje")	-0.310	0.126	-0.223	0.016

Opomba: N = 100. F [13, 99] = 3.312, $p < 0.001$. Popravljeni $R^2 = 0.233$.

Vir: Rogelj in Petrič (2012).

Razprava in sklep

Eden osrednjih namenov članka je bil pojasniti, kako lahko uporabniki specifične SPS zgradijo določeno mero občutka opolnomočenja na osnovi vpletanja v različne načine podpornega komuniciranja in na osnovi različnih motivov, ki vodijo ljudi k uporabi izbrane SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju. Na ravni deskriptivne analize smo ugotovili, da analizirana SPS na *Nebojse.si* uporabnikom, ki so sodelovali v anketni raziskavi, ponuja pomembne vire za soočanje s svojimi težavami v duševnem zdravju, saj anketiranci poročajo o zelo visoki stopnji zaznanega emocionalnega in informacijskega podpornega komuniciranja. Analizirani forum je vsekakor bogato socialno okolje, v katerem poteka intenzivna izmenjava čustvene opore, nasvetov, deljenje izkušenj in/ali znanja. V tem oziru odstopa od sorodnih spletnih skupnosti v slovenskem prostoru, v katerih je zaznati sicer še vedno relativno visoko, a precej nižjo stopnjo podpornih procesov (npr. Petrič in Petrovčič, 2014; Petrovčič in Petrič, 2014). Razloge za to lahko iščemo v dejstvu, da gre za manjšo, a bolj povezano spletno skupnost, pa tudi v specifikah duševnih bolezni, saj še posebej depresijo in anksioznost težko sprejme tako posameznik kot bližnja okolica. V skladu s kompenzacijsko tezo (Valkenburg et al., 2005) lahko rečemo, da te osebe intenzivno in uspešno zapolnjujejo manko opornih odnosov v spletnem prostoru.

Pri analizi vpliva teh procesov na doseganje občutkov opolnomočenja smo prišli do zanimivih ugotovitev, saj se po eni strani izkaže, da igra izmenjava emocionalne opore v tem izjemno pomembno vlogo, medtem ko to ne drži za informacijsko oporo. Izmenjava izkustvenega znanja je celo negativno povezana z individualnim opolnomočenjem, kar pomeni, da bolj kot uporabniki zaznavajo intenzivno komuniciranje glede izkušenj, znanja in informacij, manjši bodo imeli občutek opolnomočenja. To je morda moč pojasniti z dejstvom, da imata tako anksioznost kot depresija pogosto izvor v zunanjih dejavnikih, ki so povezani s sociobiografsko situacijo, razmerami na delovnem mestu ipd. (npr. Rusli et al., 2008), in jih je zelo težko ali nemogoče obvladovati ali spreminjati. Pridobivanje informacij o kompleksnosti izvora teh bolezni je zato morda povezano z občutki nemoči vplivanja na tovrstne zunanje okoliščine. Podobno, sicer od večine raziskav odstopajočo ugotovitev, sta izpostavila tudi Mo in Coulson (2010) v okviru študije SPS za bolnike z virusom HIV: ko uporabniki dobijo bolj izčrpne informacije o svoji bolezni s strani široke skupine drugih ljudi, se šele zavedo resnosti svojih težav (Mo in Coulson, 2010). Druga razlaga za ugotovljen negativen vpliv morda leži v problematiki legitimnosti informacij, ki se izmenjujejo v SPS (Eysenbach et al., 2004). Nekatere študije namreč ugotavljajo negativne posledice informacijsko podpornega komuniciranja predvsem v primerih izmenjave nepomembnih ali neverodostojnih informacij in/ali zavajajočih

nasvetov (Knapp in Daly, 2002). Raziskovalni načrt obstoječe študije žal ne omogoča podajanja zanesljivih odgovorov glede teh domnev. Vsekakor pa gre za ugotovitev, ki zasluži nadaljnjo obravnavo tako na kvanti- kot kvalitativni ravni. Ne glede na to ugotovitev pa lahko trdimo (vsaj za analizirani vzorec), da je komuniciranje med anksioznimi in depresivnimi uporabniki SPS, ki vsebuje sočutje, dajanje čustvene opore in tolaženja v težkih trenutkih, izjemnega pomena za izgradnjo samospoštovanja, občutka samoučinkovitosti in osebnih kompetenc za sprejemanje pomembnih odločitev. Nadalje smo ugotovili, da uporabniki pristopajo k uporabi analizirane SPS s precej različnimi motivi: od bolj instrumentalnih, ki temeljijo na pridobivanju informacij, do socialnih, ki jih zaznamuje želja po vzpostavljanju stikov. V manjši meri so bili v anketi med uporabniki *Nebojse.si* zaznani tudi bolj "lahkotni" motivi. Rezultati zanimivo kažejo, da igrajo v individualnem psihološkem opolnomočenju še največjo vlogo prostočasni motivi. Razlog je morda v tem, da uporabniki, ki vstopajo v skupnost z relativno "nezahtevnimi" motivi – v smislu, da ne pričakujejo veliko od ostalih uporabnikov in stikov z njimi –, skozi delovanje v skupnosti prihajajo do virov, ki jih niso pričakovali in se zato še bolj jasno zavedajo njihovega pomembnega pozitivnega učinka. Ta domneva se zdi še posebej relevantna za posebnosti obravnavane SPS, saj raziskave kažejo, da prevelika ciljna usmerjenost vodi k še večji depresiji in anksioznosti (Sideridis, 2005), tako da verjetno vsaj del uporabnikov pristopa k spletni skupnosti neobremenjeno in skozi to neobremenjenost lažje – in nenadejano – dosega opolnomočenijske učinke. Ugotovili smo, da na opolnomočenje vpliva tudi prisotnost informacijsko-instrumentalnih motivov, kar je bolj v skladu z raziskavami SPS v splošnem (van Uden-Kraan et al., 2009) in govori o tem, da tisti, ki prihajajo v skupnost z (že) izdelano željo po pridobivanju informacij, to željo tudi zadovoljijo in posledično poročajo o pozitivnih učinkih. Domnevamo, da to predvsem drži za uporabnike, ki že imajo določeno raven vedenja o anksioznosti in depresivnosti in skozi selektivno procesiranje informacij odbirajo vsebine, ki jim pomagajo pridobiti nadzor nad svojo boleznijo, posledično pa tudi večji občutek samoučinkovitosti in samospoštovanja.

Zanimiva je tudi ugotovitev glede participacije kot kontrolne spremenljivke, saj ni pomembno, ali je uporabnik dejansko vključen v komunikacijske procese s pisanjem sporočil ali pa je zgolj opazovalec komunikacijskih izmenjav med drugimi uporabniki v spletni skupnosti. Je pa potrebno to ugotovitev kontekstualizirati, saj je tovrstna zveza verjetno odvisna od tega, kako dolgo neka SPS že obstaja, koliko sporočil vsebuje, koliko različnih vprašanj je že bilo naslovljenih ipd. (Petrovčič in Petrič, 2014). Na *Nebojse.si*, ki je s tega vidika nedvomno zelo bogata, povezava med načinom participacije in opolnomočenjem ne obstaja; če upoštevamo ugotovitve Petrovčiča in Petriča (2014), bi slednja morda obstajala v SPS, ki je mlajša, slabše

strukturirana in še nima tako bogatega repozitorija komunikacijskih izmenjav med uporabniki.

Pri branju vseh tukajšnjih ugotovitev je potrebna določena mera previdnosti, saj je naš raziskovalni načrt, kljub širši sprejetosti, podvržen določenim omejitvam. Raziskava je bila narejena na neverjetnostnem vzorcu in specifični SPS, kar vodi v omejitve glede pospošljivosti rezultatov na dveh ravneh. Na eni strani analizirani vzorec ni nujno reprezentativen za uporabnike same *Nebojse.si*. Po drugi strani na osnovi vzorca iz ene same SPS zelo verjetno ne moremo statistično sklepati na pojave v podobnih SPS. Kljub temu se zdi, da naši rezultati izkazujejo vsebinsko veljavnost, saj smo odkrili veliko vzporednic s študijami SPS v tujini. Dodatno validacijo in tematizacijo tukajšnjih izsledkov bi nedvomno lahko dosegli v prihodnosti z aplikacijo katere od kvalitativnih metod raziskovanja, ki bi nam ponudila bolj poglobljen pogled na opolnomočenje s strani samih uporabnikov *Nebojse.si*.

V vsakem primeru ugotovitve jasno kažejo, da je tudi v slovenskem prostoru pomembno odpreti razpravo o pomenu in vlogi spletnih skupin za ljudi, ki se soočajo s težavami v duševnem zdravju. Rezultati sicer kažejo, da uporabniki kljub delovanju v SPS še vedno poročajo dokaj podpovprečno stopnjo psihološkega opolnomočenja, v primerjavi s stopnjo opolnomočenja v drugih vrstah spletnih skupnosti (npr. Petrič in Petrovčič, 2014), vendar pa nam je metodološki eksperiment na ravni merjenja opolnomočenja dovolj nazorno pokazal, da so uporabniki postali bolj samozavestni, bolj samoučinkoviti in bolj kompetenčni glede življenjskih odločitev ravno zaradi uporabe specifične SPS. V tej luči ni presenetljivo, da postajajo SPS v tujini v vedno večji meri prepoznane kot terapevtsko okolje za ljudi, ki se soočajo s težavami v duševnem zdravju (Lawlor in Kirakowski, 2014). Da gre predvsem za dopolnilo in ne nadomestilo standardnih zdravstvenih storitev, dosledno poudarja več raziskovalcev (Bauer et al., 2013; Kummervold et al., 2002). Kakršnokoli SPS za ljudi s težavami v duševnem zdravju tudi ne smemo nekritično sprejeti kot učinkovito terapevtsko okolje, saj se je potrebno zavedati tudi njihovih jasnih omejitev, kot so izpostavljenost nepreverjenim informacijam, pomanjkanje izkustvenih veščin za uporabo teh prostorov in nezmožnost dostopa do teh orodij za ljudi, ki nimajo dostopa do svetovnega spleta.

Pa vendar glede na rezultate te raziskave in izkušenj iz tujine menimo, da lahko SPS odigrajo zelo pomembno vlogo še posebej za ljudi s težavami v duševnem zdravju, saj jih lahko spodbujajo k temu, da sploh začnejo iskati (strokovno) pomoč, da spoznajo in si priznajo svoje stanje, da ne nazadnje bolj sledijo predlaganim terapijam (Webb et al., 2008). Morda je okolje SPS še posebej privlačno ravno za ljudi s težavami z depresijo in anksioznostjo, saj je zlasti za intenzivne uporabnike novih informacijsko-komunikacijskih tehnologij (IKT) znano, da je raba IKT pogosto povezana s stresom

(Bradley, 2000); slednji pa je med bolj vidnimi dejavniki anksioznosti in depresije (Caplan in Jones, 1975). Glede na to, da duševne bolezni predstavljajo veliko breme na področju gospodarstva, socialnega varstva, izobraževanja in sodstva (Šprah et al., 2011), je relevantna tudi ugotovitev, da SPS zmanjšajo povpraševanje po zdravnikih in jim s tem omogočijo več časa za posvečanje osebam z bolj zahtevnimi oblikami težav v duševnem zdravju (Webb et al., 2008). V tem pogledu se zato nakazuje tudi potreba po bolj sistematičnem in celovitem raziskovanju SPS v Sloveniji.

LITERATURA

- Barak, Azy, Meyran Boniel-Nissim in John Suler (2008): Fostering empowerment in online support groups. *Computers in Human Behavior* 24 (5): 1867–1883.
- Bargh, John A. in Katelyn Y. A. McKenna (2004): The Internet and social life. *Annual Review of Psychology* 55: 573–590.
- Bartlett, Keira Y. in Neil S. Coulson (2011): An investigation into the empowerment effects of using online support groups and how this affects health professional/patient communication. *Patient Education and Counseling* 83 (1): 113–119.
- Bauer, Rita, Michael Bauer, Hermann Spiessl in Tanja Kagerbauer (2013): Cyber-support: An analysis of online self-help forums (online self-help forums in bipolar disorder). *Nordic Journal of Psychiatry* 67 (3): 185–190.
- Bradley, Gunilla (2000): The information and communication society: How people will live and work in the new millennium. *Ergonomics* 43 (7): 844–857.
- Braithwaite, Dawn O., Vincent R. Waldron in Jerry Finn (1999): Communication of social support in computer-mediated groups for people with disabilities. *Health Communication* 11 (6): 123–151.
- Buchanan, Heather in Neil S. Coulson (2007): Accessing dental anxiety online support groups: An exploratory qualitative study of motives and experiences. *Patient Education and Counseling* 66 (3): 263–269.
- Buis, Lorraine R. (2008): Emotional and informational support messages in an online hospice support community. *Computers Informatics Nursing* 26 (6): 358–367.
- Callegaro, Mario, Katja Lozar Manfreda in Vasja Vehovar (2015): *Web survey methodology*. London: Sage.
- Caplan, Robert D. in Kenneth W. Jones (1975): Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of applied psychology* 60 (6): 713–719.
- Coulson, Neil S. in Rachel L. Shaw (2013): Nurturing health-related online support groups: Exploring the experiences of patient moderators. *Computers in Human Behavior* 29 (4): 1695–1701.
- Coulson, Neil S. in Sumaira H. Malik (2012): Health-related online support communities. V: Zheng Yan (ur.), *Encyclopedia of Cyber Behavior*, 671–688. Hershey, PA: IGI Global.
- Dremelj, Polona (2003): Sorodstvene vezi kot vir socialne opore posameznikov. *Družboslovne razprave* XIX (43): 149–170.

- Društvo DAM (2015): Nebojse.si. Dostopno prek <http://www.Nebojse.si/Forum/>, 5. marec 2015.
- Eysenbach, Gunther, John Powell, Marina Englesakis, Carlos Rizo in Anita Stern (2004): Health related virtual communities and electronic support groups: Systematic review of the effects of online peer to peer interactions. *BJM*, 328 (7449), 1166.
- Finn, Jenny (1996): Computer-based self-help groups: A new resource to supplement support groups. *Social Work with Groups* 18 (1): 109–117.
- Gooden, Rebeca J. in Helen R. Winefield (2006): Breast and prostate cancer online discussion boards: A thematic analysis of gender differences and similarities. *Journal of Health Psychology* 12 (1): 103–114.
- Hansen, William B. in Ralph B. McNeal (1997): How D.A.R.E. works: An examination of program effects on mediating variables. *Health Education & Behavior* 24 (2): 165–176.
- Ip, Eric J., Mitchell J. Barnett, Michael J. Tenerowicz in Paul J. Perry (2010): The touro 12-step: A systematic guide to optimizing survey research with online discussion boards. *Journal of Medical Internet Research* 12 (2): e16.
- Ishii, Kenichi (2008): Uses and gratifications of online communities in Japan. *Observatorio Journal* 2 (3): 25–37.
- Jeriček Klanšček, Helena, Maja Zorko, Maja Bajt in Saška Roškar (ur.) (2009): *Duševno zdravje v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Johnsen, Jan-Are K., Jan H. Rosenvinge in Deede Gammon (2002): Online group interaction and mental health: An analysis of three online discussion forums. *Scandinavian Journal of Psychology* 43 (5): 445–449.
- Keating, David M. (2013): Spirituality and support: A descriptive analysis of online social support for depression. *Journal of religion and health* 52 (3): 1014–1028.
- Klemenčič Rozman, Mija Marija (2011): *Tipologija in značilnosti skupin za samopomoč in podpornih skupin v Sloveniji*. Doktorska disertacija. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Knapp, Mark L. (ur.) in John A. Daly (ur.) (2002): *Handbook of interpersonal communication*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Kummervold, Per E., Deede Gammon, Svein Bergvik, Jan-Are K. Johnsen, Toralf Hasvold in Jan H. Rosenvinge (2002): Social support in a wired world: Use of online mental health forums in Norway. *Nordic Journal of Psychiatry* 56 (1): 59–65.
- Lawlor, Aideen in Jurek Kirakowski (2014): Online support groups for mental health: A space for challenging self-stigma or a means of social avoidance? *Computers in Human Behavior* 32: 152–161.
- Malik, Sumaira H. in Neil S. Coulson (2008): Computer-mediated infertility support groups: An exploratory study of online experiences. *Patient Education and Counseling* 73 (1): 105–113.
- Miller, John K. in Kenneth J. Gergen (1998): Life on the line: The therapeutic potentials of computer-mediated conversation. *Journal of Marital and Family Therapy* 24 (2): 189–202.

- Mo, Phoenix K. H. in Neil S. Coulson (2010): Empowering processes in online support groups among people living with HIV/AIDS: A comparative analysis of "lurkers" and "posters". *Computers in Human Behavior* 26 (5): 1183–1193.
- Nimrod, Galit (2012): The membership life cycle in online support groups. *International Journal of Communication* 6: 1245–1261.
- Oreški, Suzana, Mojca Z. Dernovšek in Igor Hrast (2011): Kam in kako po pomoč v duševni stiski. Ljubljana: Izobraževalno raziskovalni inštitut Ljubljana.
- Petrič, Gregor in Andraž Petrovčič (2014): individual and collective empowerment in online communities: The mediating role of communicative interaction in web forums. *The Information Society* 30 (3): 184–199.
- Petrič, Gregor, Andraž Petrovčič in Vasja Vehovar (2011): Social uses of interpersonal communication technologies in a complex media environment. *European Journal of Communication* 26 (2): 116–132.
- Petrovčič, Andraž in Gregor Petrič (2014): Differences in intrapersonal and interactional empowerment between lurkers and posters in health-related online support communities. *Computers in Human Behavior* 34: 39–48.
- Pistrang, Nancy, Chris Barker in Keith Humphreys (2008): Mutual help groups for mental health problems: A review of effectiveness studies. *American Journal of Community Psychology* 42 (1–2): 110–121.
- Rickwood, Debra, Frank P. Deane, Coralie J. Wilson in Joseph Ciarrochi (2005): Young people's help-seeking for mental health problems. *Australian E-journal for the Advancement of Mental Health* 4 (3): 218–251.
- Rogelj, Ajda in Gregor Petrič (2012): Psihosocialna vloga spletne podporne skupine Nebojse.si [datoteka podatkov]. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Center za metodologijo in informatiko [izdelava]. Podatkovna datoteka ni objavljena in je na zahtevo dostopna pri avtorjih.
- Rogers, E. Sally, Judi Chamberlin, Marsha Langer Ellison in Tim Crean (1997): A consumer-constructed scale to measure empowerment among users of mental health services. *Psychiatric Services* 48 (8): 1042–1047.
- Rosenberg, Morris (1965): *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rusli, Bin Nordin, Bin Abidin Edimansyah in Lin Naing (2008): Working conditions, self-perceived stress, anxiety, depression and quality of life: A structural equation modelling approach. *BMC public health* 8 (1): 48.
- Schwarzer, Ralf in Matthias Jerusalem (1995): Generalized Self-Efficacy scale. V: Marie Johnston, Stephen Wright, John Weinman (ur.), *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs*, 35–37. Windsor, UK: NFER-NELSON.
- Sideridis, Georgios D. (2005): Goal Orientation, Academic Achievement, and Depression: Evidence in favor of a revised goal theory framework. *Journal of educational psychology* 97 (3): 366–375.
- Staples, Lee H. (1990): Powerful ideas about empowerment. *Administration in Social Work* 14 (2): 29–42.
- Suler, John (2004): The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & Behavior* 7 (3): 321–326.

- Šprah, Liljana (ur.), Tatjana Novak (ur.) in Mojca Z. Dernovšek (ur.) (2011): *Ocena tveganj za razvoj težav v duševnem zdravju prebivalcev Republike Slovenije*. Ljubljana: Družbenomedicinski inštitut Znanstvenoraziskovalnega centra Slovenske akademije znanosti in umetnosti.
- Tanis, Martin (2008): Health-related online forums: What's the big attraction? *Journal of Health Communication* 13 (7): 698–714.
- Ule, Mirjana (2009): *Psihologija komuniciranja in medosebnih odnosov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Valkenburg, Patti M., Alexander P. Schouten in Jochen Peter (2005): Adolescents' identity experiments on the Internet. *New Media & Society*, 7(3): 383–402.
- van Uden-Kraan, Cornelia F., Constance H. C. Drossaert, Erik Taal, Erwin R. Seydel in Mart A. F. J. van de Laart (2009): Participation in online patient support groups endorses patients' empowerment. *Patient education and counseling*, 74 (1): 61–69.
- van Uden-Kraan, Cornelia F., Constance H. C. Drossaert, Erik Taal, Erwin R. Seydel, Bret R. Shaw in Mart A. F. J. van de Laart (2008): Empowering processes and outcomes of participation in online support groups for patients with breast cancer, arthritis, or fibromyalgia. *Qualitative Health Research*, 18 (3): 405–417.
- van Uden-Kraan, Cornelia F., Constance H. C. Drossaert, Erik Taal, Erwin R. Seydel in Mart A. F. J. van de Laart (2008): Self-reported differences in empowerment between lurkers and posters in online patient support groups. *Journal of Medical Internet Research* 10 (2): e18.
- van Uden-Kraan, Cornelia F., Constance H. C. Drossaert, Erik Taal, Erwin R. Seydel in Mart A. F. J. van de Laart (2010): Patient-initiated online support groups: Motives for initiation, extent of success and success factors. *Journal of Telemedicine and Telecare* 16 (1): 30–34.
- Webb, Marianne, Jane Burns in Philippa Collin (2008): Providing online support for young people with mental health difficulties: Challenges and opportunities explored. *Early Intervention in Psychiatry* 2 (2): 108–113.
- White, Marsha in Steve M. Dorman (2001): Receiving social support online: Implications for health education. *Health education research* 16 (6): 693–707.
- WHO (2005): *Mental Health: facing the challenges, building solutions*. Copenhagen: WHO Regional office for Europe.
- Wright, Kevin B. in Sally B. Bell (2003): Health-related support groups on the Internet: Linking empirical findings to social support and computer-mediated communication theory. *Journal of Health Psychology* 8 (1): 39–54.
- Zaviršek, Darja, Jelka Zorn in Petra Videmšek (2002): *Metoda opolnomočenja in uporabniška evalvacija. Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
- Zhao, Yuxiang, Jiang Liu, Jian Tang in Qinghua Zhu (2013): Conceptualizing perceived affordances in social media interaction design. *Aslib Proceedings* 65 (3): 289–303.
- Zimmerman, Marc A. (1995): Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology* 23 (5): 581–599.