

## PRAGMATIČNI VIDIKI ŽALJIVE KOMUNIKACIJE V RAČUNALNIŠKO POSREDOVANI KOMUNIKACIJI - MULTIPLA PERSPEKTIVA<sup>1</sup>

**Povzetek.** Računalniško posredovana komunikacija je pomembna oblika človeške komunikacije in je postala nekakšen prostor srečevanja milijonov ljudi. Med številne fenomene računalniško posredovane komunikacije, ki trenutno zanimajo znanstvenike, sodi tudi tako imenovana žaljiva komunikacija - to je sovražna in agresivna interakcija, ki poteka prek računalniško posredovane komunikacije. Različne teorije skušajo pojasnjevati vzroke za tovrstno vedenje, vendar pa obstoječe definicije žaljive komunikacije uporabljajo nenatančne pojme in koncepte, ki zato tudi ne prepoznajo koeksistence različnih perspektiv v tem tipično kontekstualnem okolju, ki vpliva na interpretacijo sporočil. Članek izpostavlja pristop, ki se osredotoča na multiplo perspektivo pri interpretaciji sporočil: perspektivo pošiljatelja, prejemnika in tretje osebe. Pristop nudi učinkovitejšo razlago možnih dejavnikov, ki povzročajo problematično komunikacijo v on-line interakciji, ki vključuje tako žaljivo komunikacijo in tudi interakcijo, ki je zaradi nenatančnosti označena kot žaljiva komunikacija.

**Ključni pojmi:** računalniško posredovana komunikacija, žaljiva komunikacija, kontekst, pragmatične norme, pragmatika, multipla perspektiva

Računalniško posredovana komunikacija postaja vse bolj bistvena komponenta za delo in socialno interakcijo. Čeprav so računalniško posredovani komunikaciji pripisovali številne prednosti, obstaja tudi "temna" stran v tej posredovani komunikaciji, na primer v elektronski pošti ali v on-line diskusijskih forumih ter klepetalnicah, in sicer v obliki škodljivega ali agresivnega komunikacijskega vedenja oziroma kot temu pravijo v žargonu Interneta "flaming" (žalitive). To je pojav izražanja jeze, žalitev ali celo sovražnosti. Čeprav je ta pojav relativno redek, ko gledamo celotno polje on-line interakcije, je vseeno dovolj pogost in razširjen, da si je pridobil tudi svojo označitev.<sup>2</sup>

Pomembnost RPK in vprašanja, ki jih njena uporaba postavlja, so raziskovalce spodbudile k raziskovanju fenomena žaljive komunikacije. Obstaja splošni konsenz, da se žalitive prek interneta sestojijo iz agresivne ali škodoželjne (sovražne) komunikacije, ki poteka prek računalniško posredovanih kanalov. Natančnejši

vpogled v problematiko žaljivk pa kaže, da definicije, ki jih uporabljajo v analizah žaljivega govorjenja, niso niti natančne niti konsistentne (O'Sullivan et al, 2001: 2).<sup>3</sup> Znanstveniki sicer skušajo kvantificirati ravni žaljive komunikacije in posredovati razlage in možne rešitve. Vseeno pa ni jasne in konsistentne ter operacionalne definicije koncepta. Žaljiva komunikacija je torej pomembna topika, ne samo zaradi svojih praktičnih implikacij pri implementaciji računalniško posredovane komunikacije v vsakdanje življenje posameznikov ter organizacij, ampak tudi zato, ker imajo različne socialno psihološke razlage žaljivega vedenja, ki se pojavljajo v literaturi, širše implikacije na razumevanje tega novega računalniškega medija.

Posledično obstaja zahteva po večji natančnosti in opredelitvi žaljive interakcije in potreba po razvijanju razlag za tovrstno vedenje, ki bi bazirala na trdnih konceptualnih predpostavkah. Dvoumnost, ki obdaja komunikacijsko vedenje, ki ga opredeljujemo kot agresivno ali sovražno, lahko vpliva na širok spekter problemov, tudi z možnimi negativnimi socialnimi ali relacijskimi posledicami. Interpersonalni konflikt je lahko posledica diskrepance v pogledih na vprašanje, kaj konstituira antisocialno vedenje. Znotraj organizacij pa je lahko tovrstno neujemanje v opredelitvah še pogubnejše. Nepravilno razumevanje, kar zadeva komunikacijsko vedenje, lahko rezultira v osebnih sporih, razdrobljenih in zmanjšanih uspehih delovnih timov, tovrstni problemi pa močno zmanjšujejo uspešnost kolektivnega dela v organizacijah (O'Sullivan et al, 2001: 2).

Nekateri znanstveniki so zagovarjali stališče, da obstajajo specifične značilnosti računalniško posredovanih kanalov, ki bi morda lahko prispevale k nagnjenosti k žaljivim in siceršnjim problematičnim sporočilom v on-line interakciji. Čeprav so problematizirali tako razširjenost žaljive komunikacije, kot tudi posredovali različne, pretežno tehnološko deterministične razlage za ta fenomen, pa je glavni poudarek ostal na žaljivi komunikaciji kot tipičnem pojavu internetske komunikacije. Vendar pa omejevanje pojava žaljive komunikacije in tovrstnega problematičnega "govorjenja" na računalniško posredovano komunikacijo sugerira, da so interakcije, ki bazirajo na računalniških komunikacijskih sistemih v tolikšni meri distinktivne od ostale človeške komunikacije, da nimajo nobene povezave z ostalimi socialnimi fenomeni.

O'Sullivan in Flanagan predlagata alternativni pristop, ki predpostavlja, da se tisto, kar označujemo kot žaljiva komunikacija, lahko pojavlja tudi v interakcijah prek ostalih posredovanih kanalov (pisma, telefon, fax) ali pa prek tako imenovane face-to-face komunikacije. Zanimivo pa si je za začetek ogledati obstoječe konceptualizacije žaljivega vedenja iz popularne in iz akademske literature. Tovrstne konceptualizacije so dober indikator, kako sodobne družbe razumejo tehnologije in interakcijo med njimi ter ljudmi.

Laične definicije žaljive komunikacije so izšle iz diskurza, ki se je razvijal znotraj on-line skupnosti in so bile prikazane zlasti v popularnem tisku. Skupna točka ali konsenz teh definicij je reprezentacija žaljive komunikacije kot visoko negativnih sporočil, ki funkcionirajo kot metaforične žaljivke, ki jih pošiljatelj uporablja za verbalni napad. V skladu s tem so bile žaljivke označene kot škodoželjna sporočila ali kot škodoželjne pripombe. Tipični opisi interpretirajo to komunikacijo kot kritična osebna sporočila, kot surova sporočila, dvoumne napade na sogovorca, ali

kot obscen in "neprimeren" jezik. Ne glede na definicije, se je večina piscev strinjala, da je žaljiva komunikacija intencionalno (namerno) dejanje, ki se odvija prek računalniško posredovanih kanalov. Žaljivo vedenje so opisovali kot načrtovane žaljivke, pošiljatelje tovrstnih sporočil pa so opredeljevali kot ljudi, ki uživajo v ustvarjanju težav. Nekateri poznavalci on-line interakcije so trdili, da je žaljiva komunikacija oblika interakcije, ki je unikatna za računalniško posredovano komunikacijo (O'Sullivan et al, 2001: 2-3). Vendar pa je tovrstna distinkcija na off-line ter on-line komunikacijo preozka. Žaljiva komunikacija je zlasti normativno pogojeno vedenje in ni posledica medija. Kot trdita Lea in Spears, ni žaljiva komunikacija nič bolj pogosta v on-line komunikaciji kot v face-to-face komunikaciji. Tovrstna komunikacija je v on-line kontekstu zgolj bolj vidna (Baym, 2002: 1).

Definicije žaljive komunikacije v akademski literaturi sledijo popularnim označitvam, zlasti v trditvi, da je škodljivi jezik bistveni element žaljivk. Žaljiva komunikacija je označena kot neposreden kriticizem, kot žaljivka, kot žaljivo govorjenje, kot žaljivo in provokativno pošiljanje sporočil, kot žaljiv izraz močnih občutij in čustev ali v bolj abstraktnih terminih, kot "verbalna agresija", nekonformno vedenje, "antisocialna interakcija", ali pa kot oblika socialne agresije. Definicija žaljive komunikacije, ki pravi, da je žaljiva komunikacija "vedenje v računalniško posredovani komunikaciji, ki je interpretirano kot neustrezno" je verjetno najbolj natančna. Takšen pristop, ki skuša upoštevati intence pošiljatelja in kasnejšo prepoznavanje njegove namere s strani prejemnika, skušata uveljaviti tudi O'Sullivan in Flanagan.

Večina akademskih diskusij glede žaljive komunikacije implicitno ali eksplicitno navezuje ta pojav na računalniško posredovano komunikacijo in na virtualni prostori Interneta. Skupni argument teh diskusij tiči v razlagi, da računalniško posredovani komunikaciji v primerjavi z face-to-face komunikacijo manjka sposobnost, da bi v komunikacijo vikorporirala bogate kontekstualne in neverbalne vezi, da torej odstranjuje oblike gestikulacije, obrazne mimike, ton glasu in eksterne okoljske signale. To okolje reduciranih socialnih vezi naj bi zato vodilo k ustrezno reduciranemu socialnemu pritisku in reduciranemu vplivu socialnih norm. Rezultat tovrstne redukcije pa naj bi bila večja enakopravnost participacije, ukinjanje ali zmanjšanje razlik v statusih razpravljalcev in v bolj polariziranih in tveganih skupinskih odločitvah. Interpretacije in teorije, ki trdijo, da računalniško posredovana komunikacija reducira bogate socialne vezi, so bile opredeljene z različnimi pojmi, zlasti kot "social cues filtered out" in "social presence theory" (O'Sullivan et al, 2001: 4). Odsotnost klasičnih socialnih pritiskov, ki jih na internetu "ni", naj bi pomenila, da je sama komunikacija manj osebna in manj prilagodljiva. To na primer pravi tako imenovana social cues filtered out teorija. Social presence theory pa dodatno ugotavlja, da manjše število kanalov oziroma socialnih kodov, ki so dostopni znotraj internetskega medija, zmanjšuje pozornost, ki jo uporabniki namenjajo ostalim udeležencem v komunikaciji. Posameznik naj bi namreč bil usmerjen v prezentacijo samega sebe. Odsotnost klasičnih vizualnih indicev, ki običajno spremljajo face to face komunikacijo in ki kažejo ter opozarjajo na emocionalne reakcije sogovorcev, povzroča, da postanejo uporabniki računalniško posredovane komunikacije manj družbeno občutljivi ter včasih bolj grobi do sogo-

vorcev. Uporabljajo agresiven jezik in so lahko nagnjeni k nesramnostim in žaljivkam, kar v internetskem žargonu imenujemo flaming (Praprotnik, 2001: 107). Pred natančnejšim prikazom problematike konceptualizacij žaljive komunikacije v računalniško posredovani komunikaciji, pa je potrebno osvetliti še nekatere splošne vidike te komunikacije.

Virtualna skupnost in virtualni ljudje - način, s katerim ohranjamo željo "odprto"

Možnosti za produkcijo "novih" želja se nedvomno skrivajo tudi v sami naravi internetskega medija. Anonimnost posameznika povečuje odsotnost klasičnih socialnih vezi. Neverbalne značilnosti, značilne za fizični svet, namreč manjkajo in hkrati ta oblika komunikacije vsebuje manj informacij kot face-to-face komunikacija. Računalniško posredovana komunikacija naj bi bila reducirana, kar zadeva kontekstualne in vizualne vezi, kar naj bi povzročilo, da je ta komunikacija manj osebna in manj prilagodljiva (Parks et al., 1999: 2).

Anonimnost ima torej dvojni učinek; znižuje vpliv socialnega pritiska na posameznika, hkrati pa z "osvobajanjem" posameznika zvišuje stopnjo agresivnega oziroma vsaj neprijaznega komuniciranja (Boudourides, 1995: 3-4). A prav ta manko socialnih in vizualnih vezi je - po drugi strani - pravzaprav pogoj za razraščanje lastne "domišljije" uporabnikov. Anonimnost naj bi bila tudi del same magičnosti v računalniški komunikaciji. Kot pravi neka udeleženka, sama ne skriva lastne identitete zato, ker se boji kontaktov z ostalimi ljudmi, ampak prav zato, ker je anonimnost del magije same (Baym, 1998: 55). Poster ugotavlja, da je prišlo v polju interneta do svojevrstnega obrata, saj sama možnost satisfakcije (primer so seksualne igrice) šteje za dejansko satisfakcijo. Kot so v razgovorih povedali nekateri aktivni udeleženci seksualnih igric na znani francoski internet mreži Minitel, bistvo in draž celotne igre ni v tem, da nekoga spoznaš in z njim nekaj dejansko počneš, ampak da je sšmo tipkanje in razkrivanje lastnih fantazij samo na sebi velika fascinacija. V tem smislu naj bi sama potencialna možnost že ustvarila dejansko satisfakcijo. Sama ideja torej, da si zmožen nekaj uresničiti, a to ne narediš, ti daje več zadoščenja kot pa dejanska izvedba. Nikoli ne greš "do konca", ampak zgolj ponavljaš določen tip "igre". Vseskozi najavljaš, a nikoli ne izvedeš (Poster, 1998: 191-192).

Če je res, da udeleženci tovrstne interakcije pravzaprav ne potrebujejo partnerjev, s katerimi bi nekaj počeli, ampak, na primer, zgolj razkrivajo lastne fantazije, bi lahko trdili, da je potreba po partnerju oziroma sogovorncu zgolj potreba po nekem poslušalcu. Lastnih fantazij in neuresničenih želja posamezniki namreč ne morejo "realizirati" sami s sabo. Drugače pa je, če njihovo razkrivanje in izpovedovanje spremlja nekdo drug. Šele pod tem pogojem se posameznikove želje dejansko "razkrivajo." Te so torej intersubjektivne; dokler jih nihče ne opazi, jih "ni". Hkrati pa lahko rečemo, da ta napetost, ki jo vzdržujejo sogovornici z razkrivanjem in tipkanjem, ohranja napetost "komunikacije", ohranja poslušalčevo prisotnost, ki jo govorec potrebuje, kar pravzaprav zopet pomeni - da si želi komunikacije.

Kakšen je potemtakem medsebojni odnos udeležencev komunikacije. Udeleženec neke slovenske virtualne skupnosti pravi, da se pripadniki skupnosti redno udeležujejo realnih srečanj, kar prispeva k ohranjanju in bogatenju skupno-

sti. Nekdo drug pa je povedal, da so se z on-line prijatelji dogovorili za srečanje "v živo", a je na veliko presenečenje prišel samo on. Šlo je za skupnost približno desetih ljudi iz raznih krajev Evrope, ki so določili kraj srečanja. Vsi so zatrjevali, da zagotovo pridejo. Je bil torej zgolj opeharjeni naivec, ki je verjel besedam ostalih? Ali je ostale zaustavila bojazen, da bodo neprijetno presenečeni nad drugimi virtualnimi prijatelji?

Nekoliko drugačno zgodbo je pripovedovala ženska, ki se je redno "srečevala" z moškimi; šlo je za "pravo" romanco. Odločila se je, da ga povabi na obisk, čemur je sledilo pravo razočaranje, saj je bil prijatelj popolno nasprotje tistega, kar je mislila, da je. Njegov obisk je karseda skrajšala.

Vprašanje seveda je, zakaj je prišlo do takega razočaranja. Ena razlaga pelje v odgovor, da je lastna predstavitev lahko zelo zavajujoča oziroma lažna. A kot taka seveda vseeno omogoča razvoj fantazije in omogoča zamišljanje tega virtualnega partnerja. Razlog pa je tudi drugačen. Razočaranje si lahko pravzaprav ustvari oseba sama, ki ob odsotnosti fizične in siceršnje mentalne podobe, konstruira svojega virtualnega partnerja.

Idealizacija je namreč bistveni element romantične ljubezni. V idealizaciji in v ljubezni je možno partnerja poljubno skonstruirati. Njegovo podobo in njegov značaj lahko prilagajamo lastnim željam. Kje drugje pa je to lahko lažje kot prav v internetskem okolju. Tu je posameznik prepuščen, da svobodno slika partnerjevo fizično in mentalno podobo. Tipičen primer navaja Chenault. Neka ženska je izmenjavala veliko zelo intimnih in seksualno obarvanih e-mail sporočil s kolegom iz sosednjega oddelka velike korporacije. Vsak dan je postajal njun dialog bolj ekspliciten. Vsakič, ko je na zaslonu zagledala e-mail naslov svojega partnerja, ki je napovedoval novo sporočilo, je - kot je pripovedovala - skoraj doživela orgazem. Vendar pa je v medsebojnih realnih kontaktih na hodnikih te korporacije, kjer sta se srečevala, vse ostajalo popolnoma enako. Pravi, da je sama postala ob teh srečanjih zelo vznemirjena, on pa je ostajal popolnoma "normalen". Ko ji je bilo dovolj te bizarne igre, je nekega dne moškega potegnila v svojo pisarno in ga vprašala, ali bosta tudi realno začela "hoditi skupaj". Njegov odgovor je bil precej presenetljiv: "Ne vem, kaj naj rečem. Mogoče ja, mogoče ne. Ali ne moreva samo nadaljevati to najino e-mail romanco" (Chenault, 1997: 4)

Se je torej ta moški česa bal? Se je morda bal, da bodo realni zmenki skazili njegovo podobo, ki si jo je ustvaril? Ali gre za to, da ni želel iti "do konca", da je torej nenehno proizvajal manko oziroma ohranjal manko, ki ga je prav kot tak - torej kot manko dokončne realizacije - še najbolj "osrečeval" in mu pravzaprav zadovoljeval (vse) njegove želje. Upošteva trditev, ki pravi, da sama možnost zadovoljitve igra funkcijo zadovoljitve, lahko trdimo, da posamezniku pravzaprav ni toliko do "prave" ljubezni, ki jo čaka, tesnoba ne nastopi, ker nam objekt, razlog želje, zmerom manjka, kajti "želja ni želja objekta, ampak želja manka objekta, objekta kot manka; je želja najti objekt kot manko" (Riha, 1997: 4).

Na kakšen način lahko to uspe subjektu?

"Zadostiti želji pomeni ohraniti željo odprto. Da pa bi bila želja zadovoljena in ostala hkrati odprta, bi morala najti objekt, ki reprezentira, še bolje, ki je sama odsotnost

objekta. Pravi objekt želje, objekt/razlog želje, je objekt kot manjkajoč, manko objekta kot objekt" (Riha, 1997: 4).

Večji problem torej nastane, ko smo v nevarnosti, da bomo izgubili sam manko oziroma "željo želje". V tistem trenutku bi namreč zadeli ob "realno", pred katerim pobegnemo v "realnost" - s pomočjo neskončnega čakanja na pravo osebo, ki si jo nenehno ohranjamo "pri življenju".

Konstrukcija idealne ljubezni in idealnega ljubezenskega para je možna torej prav tam, kjer manjka celotna podoba tega partnerja. Na ta način se tudi skupnosti lažje idealistično predstavljajo, saj odsotnost realnih elementov omogoča posameznikom lastno zamišljanje. V tem so virtualne skupnosti podobne narodom in njihovem procesu zamišljanja, kjer v mislih vsakega pripadnika od njih živi slika oziroma podoba njihove skupnosti. Posamezniki si torej lahko zamišljajo idealno skupnost prav zaradi odsotnosti informacij. Vsi si lahko zamišljajo določeno romantično skupnost in prav po vsebini te romantične skupnosti (vsi si zamišljajo podobno skupnost) se pripadniki tudi prepoznajo kot pripadniki istega izsanjane-ga občestva. Te sanje oziroma videz pa hkrati tvori videz celote. A vse skupnosti, ki so večje od prvobitnih vasi, v katerih se vsi medsebojno poznajo, so zamišljene (Anderson, 1998: 15).

Naš idealni prijatelj ali ljubimec, ki je "prav tak", kot si ga sami želimo, da bi bil, lahko obstaja zgolj kot anonimnež. To je pogoj njegovega obstoja kot ideala. Samo kot anonimnež je primeren za to, da okoli njegove virtualne fizične in mentalne podobe ovijemo zajetno fantazijsko "štreno". Ne smemo ga torej realno srečati, saj nam prav on lahko poruši celotno ljubezen in nam hkrati naredi dvojno "škodo": s svojo pojavitvijo nam uniči "željo želje" - prekine torej naše nenehno proizvajanje manka in nam hkrati poruši tudi našega konstruiranega virtualnega prijatelja ali ljubimca.

V klasičnem modernističnem delu Čakajoč na Godota imamo opravka z zelo podobno strukturo zgodbe. Vse dogajanje v omenjeni zgodbi je namreč v tem, da se nič ne zgodi oziroma je strukturirano kot pričakovanje Godota, ko bi se končno Nekaj zgodilo, pri čemer že vnaprej vemo, da je Godot zgolj metafora Niča, da nikoli ne more priti. Modernistični postopek - čeprav da videti, kako je Godot zgolj učinek strukture, - s tem, da tega Godota ne pokaže, še vedno na določen način ohranja odprto možnost, da zadevo interpretiramo iz perspektive "odsotnega Godota". Torej iz perspektive tega, da Godot preprosto manjka (Riha et al., 1985: 131-132). Ta situacija je podobna Hitchcockovemu suspenzu oziroma "slepemu polju", kjer je prava filmska groza vedno funkcija razmerja med pokazanim in nepokazanim, med (vidnim) poljem in tistim, kar je izključeno iz polja. Neki ogrožajoči objekt je, če ga ne vidimo, še toliko bolj grozen. Prikritost potemtakem še stopnjuje njegovo grozljivost, saj sproži v nas predimenzionirane fantazmatske projekcije (predstavljamo si ga hujšega, kot je "v resnici") (Riha et al., 1985: 130-131).

Podobno je z Godotom, saj njegova "odsotnost" konstruira zajetno fantazmatsko zgodbo. Ker je "zgolj odsoten", ga lahko ohranjamo "pri življenju" ves čas. Godot je v sami interpersonalni strukturi obeh potepuhov, Vladimira in Estragona, povsem slučajno bitje. Na tem mestu bi se namreč lahko znašel tudi kdo drug, pravzaprav kdorkoli. Sporočilo in smisel Beckettove drame Čakajoč na Godota je

namreč med drugim tudi v tem, da nam pokaže, da igro strukture pravzaprav poganja neko prazno mesto in vsak objekt-subjekt, ki se znajde na tem mestu, je zgolj pozitivacija te praznine. Vsakdo je torej vselej-že primeren, da zasede to mesto, saj se tudi sšmo čakanje na Godota odvija zgolj v glavi potepuhov. To vlogo - Godota namreč - igra iz povsem strukturnih razlogov, zgolj zato, ker se je znašel na tem mestu, ne pa zaradi svojih dejanskih lastnosti.

Podobno kot je Godot zgolj odsoten, se nekaj podobnega dogaja tudi z internetskimi ljubimci ali prijatelji. Ljudje si bolj želijo ohranjati idealnega partnerja, kot pa se zopet srečati s "trdo" realnostjo. Prav zato - kot kaže eden izmed primerov - ne težijo k temu, da bi se spoznali "v živo". V tem primeru bi razpadla tudi celotna fantazijska projekcija, ki se je napletla v glavi posameznika. Hkrati so ti virtualno-realni partnerji, s katerimi komunicirajo po internetu, lahko zgolj slučajni posamezniki, ki utelešajo objekt želje posameznika. Posamezniki si torej morda ne želijo realnih srečanj prav zato, ker želijo, da tista izbrana oseba še naprej igra točno določeno vlogo, ki ji je bila dodeljena v trenutku, ko se je znašla na mestu "izgubljenega partnerja." Svojega lastnega "Godota" potemtakem posamezniki ne smejo nikoli srečati, saj s tem izgine sam Godot. Če pa ga srečajo, na mesto prejšnjega Godota prav gotovo zdrkne nekdo drug (Praprotnik, 2001: 69).

### Tekst kot maska ali šarm anonimnosti teksta

521

V virtualnem svetu, na internetu, kot nekateri pravijo, je vedno "noč". Ker prevladuje komunikacija na podlagi teksta, posamezniki ne morejo videti drug drugega. Tudi osnovne značilnosti, kot so starost in spol so nevidne. Anonimnost in dinamika, pa tudi sam značaj medija kot "igrišča", imajo močan in nezadržan vpliv na obnašanje. To omogoča posameznikom, da se obnašajo na načine, ki so zelo različni od njihovega vsakdanjega predstavljanja v vsakdanjem svetu, da torej izrazijo pred tem zakrite vidike svoje osebnosti, torej podobno kot na maškeradah. V virtualnih klepetalnicah lahko ljudje postanejo natanko to "kar želijo biti" oziroma prav to, "kar želijo, da drugi mislijo, da so". Praktična lastnost pa je seveda tudi v tem, da lahko posamezniki svojo konstrukcijo identitete gradijo kar v pižami sredi noči (Praprotnik, 2001: 114-116).

Na internetu hkrati "smo in nismo" in prav ta dvoumnost je ena od privlačnosti tega okolja. Prav zato ta dvoumnost tudi določa, kakšen je naš odnos do naših zaslonskih podob. Po eni strani namreč ohranimo držo zunanje distance, torej igre z lažnimi podobami v smislu "Vem, da nisem takšen (pogumen, zapeljiv,...), vendar je prijetno vsake toliko časa pozabiti na svojo pravo podobo in si nadeti malo bolj zadovoljujočo masko; na ta način se lahko sprostiš, se rešiš bremena, da si takšen, kakršen si, da moraš s tem živeti in biti za to povsem odgovoren." Po drugi strani na internetu tudi "smo", kar drugače v realnem življenju nismo oziroma ne upamo biti. Zaslonska oseba, ki si jo ljudje ustvarijo, je namreč lahko "bolj jaz sam" kot pa moja oseba iz "realnega življenja" (moja "uradna" podoba samega sebe), v kolikor naredi vidne tiste aspekte mene samega, ki bi si jih nikoli ne drznil priznati v realnem življenju. Samo dejstvo, da dojemamo svojo virtualno podobo samega sebe

kot čisto igro, nam omogoča, da odmislimo običajne zapreke, ki nam preprečujejo, da bi realizirali svojo "temno plat" v "realnem" življenju, in da svobodno povnanjimo vse svoje libidinalne potenciale. Lahko si namreč predstavljamo, da ko človek, ki je v svojih družbenih stikih v realnem življenju tih in sramežljiv, privzame v virtualnem svetu jezno in agresivno identiteto, le-ta pravzaprav na ta način izraža potlačeni del samega sebe, torej javnosti neznan aspekt svoje "prave osebnosti", in da je njegov elektronski id tu dobil krila. A hkrati si lahko predstavljamo da gre pravzaprav za šibkega subjekta, ki fantazira o bolj agresivnem obnašanju, da bi se izognil soočenju s svojo šibkostjo in strahopetnostjo v realnem življenju. Šarm anonimnosti je tudi in zlasti v naslednjem: V virtualnem svetu lahko "maškero" izvedemo, ne da bi to res storili in se tako izognemo tesnobi, ki je povezana z dejavnostjo v realnem življenju; to lahko storimo, ker vemo, da tega ne počnemo zares. Zadržke in sram na ta način torej potisnemo na stran. Skrito resnico o svojih gonih lahko artikuliramo natančno takrat, ko se zavedamo, da zgolj igramo igro na zaslonu. V tej situaciji se torej srečamo z logiko sprejetja skozi utajitev, saj sprejmemo svoje fantazije, če "vemo, da so le igra v virtualni realnosti" (Žižek, 1996: 115-116).

Če želimo razložiti omenjeno dvoumnost oziroma razcep bolj konceptualno, bi lahko vpeljali razlikovanje med imaginarno in simbolno prevaro. Pri imaginarni prevari preprosto predstavim napačno podobo samega sebe, medtem ko pri simbolni prevari predstavim pravo podobo in računam, da jo bodo imeli za laž. Oseba iz virtualne realnosti, ki jo konstruiramo, lahko tako ponuja primer imaginarne prevare, v kolikor razkazuje svojo napačno podobo (npr. bojazlivec, ki se igra junaka in "frajerja"), in simbolne prevare, če ta kaže resnico o meni pod krinko igre (s tem, ko igrivo sprejemem vlogo agresivne osebe, razkrijem svojo pravo agresivnost) (Žižek, 1996: 117).<sup>4</sup>

Potemtakem bi bilo preveč lahko, če bi rekli, da se bojazlivec zateka v sanjarjenje kibernetičnega prostora zgolj zato, da bi ubežal dolgočasnemu in nemočnemu resničnemu življenju. Na podlagi dejanskih virtualnih iger, ki jih igrajo ljudje in zlasti glede na način in vsebino, ki se odvija v teh igrah, bi se lahko vprašali, ali niso morda igre, ki jih igramo v virtualnem prostoru, bolj resne, kot jim pripisujemo? Prav v teh igrah namreč lahko artikuliramo agresivno ali pa perverzno jedro svoje osebnosti, ki jih zaradi etično-socialnih omejitev ne moremo (upamo) izživeti v resničnih odnosih z drugimi (Žižek, 2000: 7), na primer zaradi posameznikove bojazni, da mu lahko zavračanje "samoumevnih" zdravorazumskih družbenih principov in pravil "lepega vedenja" prinese nevšečnosti, če ne drugače, v Lóvi-Straussovem smislu, ko trdi, da zavračanju družbenega življenja ustreza nastop duševnih motenj (Lóvi-Strauss, 1996: 237).

Vprašanje je namreč, ali ni v tem primeru tisto, kar uprizarjamo v kibernetično-prostorskem sanjarjenju, na določen način "bolj resnično od resničnosti", torej bližje pravemu jedru naše lastne osebnosti kot pa vloga, ki jo prevzemamo v stikih z resničnimi partnerji (Žižek, 2000: 7).

Distinkcijo kibernetično sanjarjenje - realno (off-line življenje) bi lahko namreč primerjali z drugo klasično dvojico realno - realnost, na podlagi katere bi lahko izpeljali tudi eno od naših tez. Lacan, izhajajoč iz Freuda, pravi, da se zbudimo zato,



da ne bi še naprej sanjali, kajti v sanjah naletimo na nekaj, kar je neznosnejše od budne realnosti (Močnik et al., 1981: 369).

Lahko bi rekli, da se zbudimo ravno zato, da bi lahko še naprej sanjali, da bi torej še naprej živeli v realnosti, ki je tista "zunanja realnost", v katero se prebudimo, od koder prihaja dražljaj, ki sproži sanje, realno pa je travmatično-nesimbolizirano, "neprisvojeno" jedro, pred katerega grozljivostjo pobegnemo v realnost (Močnik et al., 1981: 369).

V internetnih igrah in v stikih s soigralci smo torej bolj "pristni" ali "avtentični" kot v realnem življenju. Prav zato, ker se zavedamo, da je kibernetični prostor "samo igra", lahko v njem odigramo tisto, česar si ne bi drznili priznati v "realnih" medosebnih stikih. Prav v tem določenem smislu, kot pravi Lacan, ima Resnica strukturo fikcije: ker se predstavlja pod krinko sanj ali celo sanjarjenja, je včasih skrita resnica, na kateri je utemeljeno zatiranje družbene realnosti (Žižek, 2000: 7).

Omeniti pa seveda moramo, da lahko v tem primeru uporabniki, kar je zelo tipično za to tehnologijo, zapadejo v iluzije glede realnosti svojih "realnih" in "virtualnih" identitet. Soočeni so z dvema nasproti stoječima iluzijama. Če si namreč uporabnik, ki se igra z množtvom kanalov znotraj Internet Relay Chat-a, reče: "Kaj pa če je resnično življenje samo zgolj še en IRC kanal?" oziroma se vpraša, glede na množico oken pri hipertekstu, "Kaj pa če je realno življenje zgolj še eno okno?", je iluzija, kateri podleže, natančno podobna nasprotni iluziji, to je zdravorazumski drži, da verjamemo v polno realnost zunaj virtualnega univerzuma. Ti skrajni "epistemološki" drži nas opozarjata, da se moramo izogniti obema pastema, torej preprosti direktni referenci na zunanjo realnost zunaj kiberprostora in tudi nasprotni drži, po kateri "ni zunanje realnosti, realno življenje je le še eno okno" (Žižek, 1996: 110).

## Pregled trenutnih konceptualizacij žaljive komunikacije

Sedanje konceptualizacije žaljive komunikacije se soočajo z nekaterimi šibkimi predpostavkami, ki zavirajo razvoj vsevljučujočega pogleda na žaljiva komunikacijska dejanja. Konceptualizacije žaljive komunikacije vsebujejo dvoumnosti, dajejo prevelik poudarek na samo vsebino sporočila, spregledujejo pa pomen konteksta, v katerem se sporočilo pošilja, zlasti pa preozko problematizirajo žaljivo komunikacijo, ki naj bi po teh interpretacijah bila striktno on-line fenomen. Ti šibki nastavki so lahko v veliki meri ovira pri razvijanju razumevanja žaljive komunikacije. Prav zato bi bilo potrebno vzpostaviti ogrodje za rekonceptualizacijo žaljivega vedenja, ki bi bilo bolj konsistentno z dejanskimi izkušnjami, in ki upošteva bogato paleto interakcijskih kontekstov ter vse interpretacije komunikacijskega dejanja: interpretacijo pošiljatelja, prejemnika in tretje (zunanje) osebe.

Navkljub številnim komentarjem, analizam in raziskavam, pravzaprav ne obstaja splošni konsenz o tem, kaj je žaljiva komunikacija. Med obstoječimi pogledi, je žaljiva komunikacija opredeljena kot neposreden kriticizem ali negativni komentar o prejemniku sporočila, bodisi kot sporočilo, ki vsebuje sovražen jezik, bodisi je opredeljena kot provokativno ali nekonformno sporočila. Zaradi tovrstnih nena-

tančnih opredelitev, so tudi sami kriteriji, na podlagi katerih naj bi opredeljevali, kaj je in kaj ni žaljivka, zelo nenatančni. Obstoja namreč velika razlika med neposrednim kriticismom, običajnimi negativnimi komentarji o prejemniku sporočila, ki ne operirajo s principi vljudnosti<sup>5</sup>, škodoželjnim jezikom in provokativnim ali nekonformnim sporočilom. Negativni komentarji o prejemniku sporočila in neposreden kriticism sta lahko v dejanski situaciji predstavljena na zelo ustrezen način in z namero pomagati naslovljencu ali pa utrditi medsebojni odnos. Vendar pa bi po obstoječi konceptualizaciji lahko sodila v tip žaljivk. Škodljivi jezik je lahko za nekoga vljudna pripomba, poskus humorja ali pa leksično slabo konstruirano, vendar dobronamerno sporočilo. Čeprav obstoja veliko primerov sporočil, ki vsebujejo enega ali več tovrstnih elementov, ki bi jih večina označila kot "žaljive elemente" komunikacije, lahko najdemo tudi veliko sporočil, ki so konsistentna s tovrstnimi označitvami, vendar niso žaljivke. Te definicije torej niti na individualni niti na kolektivni ravni ne nudijo uporabnih standardov, na podlagi katerih bi lahko z gotovostjo identificirali žaljivke. Prav zato je nujna večja jasnost v definicijah (O'Sullivan et al, 2001: 4-5).

## Vsebina sporočila

524

Popularne in akademske označitve predpostavljajo, da se žaljivka lahko identificira na podlagi vsebine sporočila. V skladu z laičnimi komentarji, lahko sporočilo, ki je visoko kritično, žaljivo ali surovo, oziroma če vključuje profanost, uvrstimo v tip žaljivke. Posledična domneva te interpretacije je, da so te značilnosti sporočila prepoznane s strani sogovorcev in da jih lahko identificira tudi opazovalec, ki ni vključen v situacijo. Obstoja torej predpostavka, da je žaljivka jasno prepoznana s strani vsakogar. Ali z drugimi besedami, vsak naj bi takoj prepoznal določeno sporočilo za žaljivko. Akademske konceptualizacije žaljive komunikacije na podoben način eksplicitno ali implicitno osredotočajo svoje definicije žaljivk na vsebino sporočila. Sporočila, ki predstavljajo neposreden ali svojevoljen kriticism ali tista, ki vsebujejo sovražno ali agresivno verbalno vedenje, lahko prepoznamo za žaljivko, in sicer ne samo sogovorci, ampak tudi zunanji opazovalci. Ta predpostavka je torej osnova za analizo vsebine, ki naj ugotavlja pogostnost žaljivk v računalniško posredovani komunikaciji.

Zastavlja pa se naslednje vprašanje, čigava interpretacija sporočila odloča o tipizaciji in razvrščanju sporočil? V raziskavah o žaljivkah, je uvrščanje in tipizacija sporočil v tip žaljivk baziralo na zunanjem opazovalcu oziroma njegovi perspektivi; o tipizaciji sporočil v tip žaljivk je torej odločal raziskovalec, komentator ali bodisi tisti, ki je bil zadolžen za kodiranje sporočil. Vendar pa je interpretacija tovrstnih "nevtralnih" opazovalcev lahko zelo različna od sogovorcev dejanske interakcije. Neujemanje interpretacij je posledica manka dostopa do širokega področja kontekstualnih faktorjev, ki so ključ pri interpretaciji sporočil. Prav kontekst pa je tisti dejavnik, ki ga sogovorci skušajo vključiti v govorno situacijo in s tem doseči določeno stopnjo skupnega razumevanja v komunikacijskem procesu.<sup>6</sup>

Obstaja veliko tipov sporočil, ki bi lahko vsebovali element, ki tipično zaznamuje žaljivo vedenje, ki pa vseeno niso videni kot žaljivke. Kot primer lahko navedemo vulgarnost, ki je enostavno prepoznan jezikovni element, za katerega se predpostavlja, da je ključni indikator žaljivega vedenja. Veliko sporočil uporablja vulgarnost, ki bi jo lahko opredelili za žaljivko, vendar pa obstaja tudi veliko primerov, ko vulgarnosti, uporabljene v sporočilu, ne bi razumeli kot žaljivko. Raba vulgarnega jezika med bližnjimi prijatelji je lahko marker tesnega prijateljstva oziroma utrjenega odnosa. Prijatelji se lahko naslavlajo drug na drugega s sovražnimi ali vulgarnimi termini kot obliko igre ali prijateljskega verbalnega obračunavanja in torej uporabljajo besede, ki jih nikoli ne bi uporabili v komunikaciji z nekom, ki je zunaj njihovega socialnega omrežja. V takih primerih lahko normativna jezikovna raba znotraj skupine vključuje - ali celo predpisuje oziroma predpostavlja kot dobrodošlo - uporabo vulgarnosti. Taka jezikovna raba namreč lahko markira, če se tako izrazimo, pripadnost skupini, s tem lahko sogovorniki signalizirajo svojo pripadnost in odobravanje. Žaljivo vedenje je pogosto označeno kot antisocialno, ker veliko raziskovalcev teži k ignoriranju vpliva skupinskih norm in prav zato definirajo žaljivke kot protinormativne. Vendar pa so dejanja, ki bi jih zunanji opazovalci lahko razumeli kot žaljivke, lahko "zaželena in dobrodošla" znotraj specifične skupine, v kateri pripadniki in pripadnice delijo norme in pravila interpretacije. Zunaj te socialne mreže, kjer prevladujejo drugačne interakcijske norme, pa bi bila lahko popolnoma enaka jezikovna raba razumljena precej bolj negativno, tako za pošiljatelja kot za naslovnik. Skupne socialne kategorije so torej pomembni viri socialnega vpliva, ne glede na dejansko vsebino sporočila, bogatost medija in vezi, ki jih ta medij vzpostavlja. Prav zato so žaljivke in žaljiva komunikacija opredeljeni kot elementi, ki so radikalno odvisni od konteksta in ki so prepoznani kot specifična skupine in na katere zelo vplivajo normativna pričakovanja. V luči te perspektive raziskovalci zato priporočajo eksplicitno preučevanje subkulturnih norm z namenom prepoznavanja in natančnega kontekstualiziranja antisocialnega vedenja, ki se pojavlja v računalniško posredovani komunikaciji.

Žaljiva komunikacija je tradicionalno konceptualizirana kot negativna, antisocialna in nezaželena komunikacija, vendar pa lahko, zlasti zaradi odsotnosti jasnih opredelitev žaljivk, tovrstno vrednostno presojanje in tipizacija celotnega korpusa sporočil vplivata na observacijo in interpretacijo tega opazovanja. Stavek "Kaj se mora zgoditi?" lahko pravzaprav pomeni "Kaj se dogaja", zunanji opazovalec pa lahko na podlagi preveč poenostavljene tipizacije spregleda dejansko funkcijo takega sporočila. Tovrstnih izrazito od konteksta odvisnih situacij, ki jih preučujejo raziskovalci problematične komunikacije, je veliko. Prav tako dvoumna sporočila niso nujno vedno slaba in se jih ni potrebno vedno izogibati, saj so lahko koristna v določenem kontekstu in v določenem specifičnem odnosu, zlasti kot specifična strategija vpljudnosti.

Prav zaradi tovrstnih primerov, je bolj produktivno preučevati problematiko žaljivk in sorodnih tipov "problematične" interakcije skozi aspekt, kako se pojavi taka interakcija, zakaj nastane in katerim funkcijam služi tovrstna komunikacija, zlasti pa ne pričeti raziskovati problematiko z vnaprejšnjih vrednostnih stališč. Prav tako kot lahko obstajajo antisocialne motivacije za sovražna sporočila, lahko obsta-

jajo tudi številne prosocialne motivacije, ki se jih lahko površno opredeljuje kot žaljivke. Osoren ali rezek jezik se lahko, na primer, uporabi za vzpodbujanje molčečega posameznika, da se ta vključi v sproščeno in konstruktivno diskusijo. Kritiko lahko uporabimo kot signaliziranje pošiljateljeve kredibilnosti. Z njo lahko govorec demonstrira pripravljenost nuditi kritične in aktivne pripombe in ne zgolj pasivno povratno informacijo.

## Kanali žaljive komunikacije

Žaljivke so v splošnem ekskluzivno razumljene v kontekstu on-line interakcij. Ta predpostavka je smiselna, v kolikor domnevamo, da je računalniško posredovana komunikacija tako zelo distinktivna od off-line interakcij, da so torej določeni tipi interakcij unikatni in "rezervirani" za računalniško posredovano komunikacijo. Vendar je stališče, po katerem je računalniško posredovana komunikacija podkategorija večjega korpusa komunikacije, in da vsebuje določene substancialne značilnosti, daleč preozko. Pomembno vlogo pri "problematičnih" interakcijah ima lahko sam kanal. Posredovani kanali vsebujejo manj socialnih vezi in posledično manj informacij, ki funkcionirajo kot pomoč pri interpretaciji. Uporaba posredovanih kanalov lahko nudi pošiljatelju določeno stopnjo anonimnosti, ki naj bi pospeševala vedenje, ki krši socialne standarde.

526

Prav zato je zanimiv pristop, ki se osredotoča na posameznikove intence ter interpretacije, ki bazirajo na različnih ravneh norm, torej interpretacije, ki jih lahko oblikujemo na podlagi značilnosti kanala, ki pa niso hkrati determinirane na podlagi teh značilnosti. Posamezniki namreč uporabljajo različne kanale za specifične in različne namene. Posamezniki lahko nenamerno ali pa namerno kršijo norme, ki zadevajo vsebino sporočila. Kanali, ki posredujejo manj vezi, lahko prispevajo k večji stopnji nerazumevanja, ali pa jih posamezniki izberejo načrtno, in si s tem skušajo zagotoviti določeno stopnjo psihološke distance do posameznikov, o katerih oziroma katerim pošiljajo (kritično) sporočilo. Posamezniki lahko namerno ali nenamerno kršijo norme, ki zadevajo uporabo kanala, s tem ko uporabljajo kanal, ki se ga v splošnem razume kot neprimerne za dano situacijo. Ta kršenja se bodo v prihodnosti verjetno zmanjšala, zlasti ko se bodo tudi same norme rabe kanalov stabilizirale in razširile. V vseh primerih pa so posamezniki tisti, ki so odgovorni za izbiro in konstrukcijo sporočila, in ne kanal. Prav zato se je potrebno izogibati uveljavljenim tendencam v številnih raziskavah računalniško posredovane komunikacije, ki skušajo vključiti tehnološko deterministične pristope, ki se osredotočajo na značilnosti kanala kot glavnega pojasnjevalca (problematične) interakcije. Pomembna je posameznikova percepcija in izbira različnih kanalov za partikularne interakcijske cilje (O'Sullivan et al, 2001: 5-8).

V prid učinkovitejše interpretacije žaljive komunikacije bomo skušali pozornost usmeriti na interakcijski vidik interpretacije sporočil iz multiplih perspektiv in dosledno upoštevati vlogo različnih ravni norm, ki se uporabljajo pri interpretaciji. Ta pristop ne identificira žaljivk na podlagi specifične vsebine sporočila (vulgarnost), domnevnih emocionalnih namer (sovražnost) ali domnevne intence (agre-

sije). Rezultat tovrstnega pristopa je ogrodje, ki omogoča večjo natančnost pri določanju, kaj je žaljivo vedenje, in ki bazira na prepoznanih variacijah glede norm in pričakovanj med posamezniki.

Sodobne konceptualizacije žaljivk se namreč naslanjajo na transmisijski model komunikacije, in pogosto predpostavljajo, da je komunikacija transmisija "čistih" informacij od enega posameznika k drugemu in vsebujejo domnevo, da je interpretacija sporočila iz pozicije tretje strani (nevtralnega opazovalca) enaka interpretaciji sogovorcev (naslovnika in prejemnika). Vendar pa je komunikacijski proces precej bolj kompleksen in sestavljen iz več odtenkov, kot implicira ta perspektiva. Človeška komunikacija in medsebojno razumevanje je relativno parcialno in nepopolno. Prav zato skušamo v problematiko žaljive komunikacije, bodisi v face-to-face ali on-line komunikaciji, vpeljati stališče, da je komunikacija inherentno problematična in skušamo kontekstualizirati problem žaljivk kot enega izmed številnih tipov problematičnih interakcij.

Vzrok za komunikacijska dvoumnost in nejasnost se je običajno iskal bodisi v pošiljateljevih intencah, naslovnikovi (napačni) interpretaciji ali pa v sporočilu samem ali pa so ga pojasnjevali kot posledico vseh treh elementov. Konstrukcija sporočila se je torej opredeljevala kot nepovezan proces, saj komunikacija vključuje vsaj pošiljatelja in prejemnika sporočila. Premajhna pozornost je bila torej usmerjena na relacijski vidik konstrukcije pomena, zlasti zaradi tradicionalnega "funkcionalističnega" videnja komunikacijskega procesa. Zunanji opazovalec namreč ne more biti nikoli v popolnosti prepričan, kaj sporočilo pomeni pošiljatelju in prejemniku, kaj prepoznata oba partnerja v komunikaciji kot "vsebino" sporočila, oziroma katere intence prepozna naslovnik in katere intence skuša "pakirati" v sporočilo pošiljatelj. Podobno kot lahko zunanji opazovalec napačno interpretira pomen partikularne interakcije, tako tudi partnerja v interakciji nimata nujno zanesljive vednosti in razumevanja o drugem partnerju. Komunikacijski proces zahteva kompleksno koordinacijo med sogovorci, če ti želijo določiti pomen sporočila. Na podlagi predhodnega vedenja in konteksta interakcije, pa sogovorci lahko določijo najbolj verjetno komunikacijsko namero ter interpretacijo in hkrati tudi določijo najbolj primeren odgovor.

Eden izmed osnovnih filozofskih vpogledov v naravo odnosov znakov do njihovih interpretov je povzet v definiciji intencionalne komunikacije, ki jo je ponudil H. Paul Grice. Za Grice je intencionalna lingvistična komunikacija, ki vključuje transmisijo nenaravnega pomena (za razliko od naravnega pomena kot je stavek "Ta dim pomeni ogenj") proces, v katerem govorec, s tem ko reče X, želi posredovati specifično komunikacijsko intenco. Ta cilj doseže, če je ta intenca prepoznana s strani naslovljenca in tako postane medsebojna vednost, skupna vednost. Gricova teorija pomena poudarja, da kar govorec izreče, nujno ne enkodira njegove komunikacijske intence na povsem ekspliciten način. Kadar rečem "Vrata so odprta", lahko nekoga vabim ali pa morda naprošam nekoga, da zapre vrata. Intence niso nujno eksplicitno izražene. Dobesedno razumevanje besed na podlagi lingvističnega znanja nudi pomen stavka - sentence meaning (informacija, da so vrata odprta), če pa vključimo okoliščine izjave, nam te pomagajo pri razumevanju pomena za govorca - speaker meaning (ali je govorec z izjavo mislil povabilo, ali

prošnje, ali kaj drugega). Pragmatična teorija torej skuša razložiti, kako sogovorniki premostijo to vrzel med pomenom stavka in pomenom, ki ga je skušal posredovati govorec (Blum-Kulka, 1997: 39-41).

Proces, s katerim sogovorniki prepoznajo ali razumejo govorničevo izjavo, nujno vključuje neko posredovanje, interpretacijo. Kot pravi Grice, je komunikacija vodena s pomočjo niza racionalnih, univerzalnih principov in kvaziprincipov (ki se imenujejo maksime konverzacije), ki sistematizirajo proces interpretacije in zagotavljajo njeno uspešnost. Vsa komunikacija bazira zlasti na generalni predpostavki kooperacije: z besedami Gricea, v vsakem govorjenju, sogovorniki predpostavljajo, da bodo vsi sodelujoči napravili svoj prispevek tako kot je zahtevano, z namenom, ki ustreza cilju komunikacije. Da zagotovimo učinkovito komunikacijo, sogovorniki predpostavljajo, da sogovorniki spoštujejo naslednje maksime:

- maksima kvalitete - naj bo tvoj prispevek resničen; ne reci tega, za kar misliš, da ni resnično; ne reci tega, za kar nimaš zadostnih dokazov;
- maksima kvantitete - naj bo tvoj prispevek tako informativen, kot zahtevajo trenutni nameni izmenjave; naj tvoj prispevek ne bo bolj informativen, kot je potrebno;
- maksima načina - bodi jasen; izogibaj se nejasnim izrazom; izogibaj se dvoumnosti; bodi kratek; govori urejeno;
- maksima relevantnosti - bodi relevanten (Verschueren, 2000: 54).

528

Te konverzacijske norme služijo kot niz napotkov, na podlagi katerih sogovorniki ocenjujejo prispevke drugih in ocenjujejo njihovo smiselnost. Aplikacija teh maksim je stvar kontekstualnih variacij. Pričakovanje glede stopnje informativnosti, na primer, varira v skladu s socialnimi vlogami udeležencev. V nekaterih institucionaliziranih asimetričnih kontekstih (učitelj-učenec; zdravnik-pacient) je spoštovanje maksim determinirano s strani močnejšega. Učitelj je na primer tisti, ki ima pravico odločiti, ali je bil odgovor na vprašanje dovolj informativen, in neupoštevanje ali premajhno razumevanje pričakovanj ima lahko resne socialne posledice, na primer neuspešno opravljanje izpita. Prav tako je pomembno opozoriti, da je interpretacija maksim tudi stvar kulturnega konteksta. Kulture varirajo glede pričakovanj in glede striktnosti upoštevanja maksim (Blum-Kulka, 1997: 39-41). Vključevanje tega vidika pomaga pri razvijanju natančnejše konceptualizacije žaljivk, saj problem umeščaja znotraj polja različnih tipov problematičnih interakcij.

### *Interakcijske norme*

Posamezniki si v procesu komunikacije pomagajo s komunikacijskimi normami, ki jim pomagajo pri interpretaciji sporočil. Norme lahko opredelimo na kulturni, lokalni ali skupinski in na relacijski ravni. Konverzacijske implikature (maksime) opredeljujejo niz interakcijskih norm, prav tako pa klasična analiza vljudnosti (Brown in Levinson, 1987) preiskuje "univerzalne" norme jezikovne rabe pri ohranjanju "obrazov" v diskurzu.

Vzpostavitev računalniško posredovanih interakcij je tudi oblikovala relativno kodirana pravila on-line vedenja. Netiquette pravila nudijo standarde za sprejemljive on-line interakcijske prakse in so namenjena vzpostavljanju pravil o tem, kaj je

in kaj ni primerno v različnih on-line interakcijah. V tem smislu so izkušnje bistvene pri prepoznavanju on-line norm ter za ustrezno vedenje.

Norme se oblikujejo v kontekstu lokalnih socialnih struktur, kot so specifične organizacije ali druge socialne mreže, in te vplivajo na posameznikovo konstrukcijo sporočil. V organizaciji lahko za menedžerje normativna raba jezika pomeni uporabo visoko formalnega jezika v medsebojni interakciji in zlasti v interakciji z zaposlenimi. V drugi organizaciji lahko za iste ljudi - za ljudi s podobnim statusom - pomeni normativna raba šaljivo govorjenje in medsebojno zbadanje. Formalni in neformalni socializacijski procesi so ključni elementi, s pomočjo katerih organizacije prenašajo na nove člane skupnosti različne norme, in običajno se od zaposlenih pričakuje, da bodo sledili in spoštovali ta pravila. Lokalne interakcijske norme so lahko zapisane v posebnih priročnikih ali pa jih spoznamo na način, ki ga vsi poznamo - torej z metodo poskusov in napak oziroma s pomočjo sodelavca, ki je seznanjen z normami.

Znotraj širših kulturnih in lokalnih normativnih sistemov, pa lahko posamezniki razvijajo tudi norme, ki so distinktivne za specifične odnose, in ki so lahko tudi konsistentne s splošnimi lokalnimi ali kulturnimi normami, ki pa niso nujno znane in prepoznane s strani drugih ljudi, ki so zunaj tega specifičnega odnosa. Ti partnerji lahko vzpostavijo niz pričakovanj, ki bazirajo na predhodnih odnosih in drugih vplivih (starši-otroci, zakonski partnerji). Ti partnerji so lahko že zdavnaj oblikovali določen odnos in uskladili medsebojna pričakovanja, tako da partnerja vedno poznata in lahko predvidevata vedenje drugega partnerja. Običajno se tako normiranje odnosa dogaja kot obojestranski proces in tako oba oblikujeta norme, ki naj se spoštujeta znotraj odnosa, in torej služijo pri oblikovanju sporočil in pri njihovi interpretaciji. Za sporočila, ki so sprejeta kot konsistentna oziroma v skladu z normami, se običajno domneva, da so ustrezna. Seveda pa je lahko sporočilo ustrezno na eni ravni in neustrezno na neki drugi ravni (v primeru ko se relacijske norme razlikujejo od kulturnih norm). Tako pošiljatelj kot prejemnik sporočila ocenjujeta tovrstno ustreznost sporočila, pošiljatelj v procesu kreacije in prejemnik, ko skuša prepoznati pomen iz vsebine sporočila.

### Kršenje norm

Čeprav se posamezniki običajno izogibajo kršenju norm, se to vseeno dogaja. Obstaja niz različnih ciljev, ki bi lahko motivirali posameznika k namernemu kršenju interakcijskih norm. Nekdo želi na ta način pritegniti pozornost, vzpostaviti opozicijo do sogovorca ali pa demonstrirati svojo neodvisnost. Kršenje norm pa je lahko povsem nenamerno, ko posamezniki posedujejo določeno razumevanje ustreznih norm, ki so ključ za uspešno komunikacijo, vendar pa se te norme (povsem) ne prekrivajo z normami novega socialnega omrežja. Socializacija je osnovni proces pri usklajevanju teh norm. Posamezniki se tudi razlikujejo glede svoje komunikacijske kompetence. Nekateri so sposobni konstruirati jasna sporočila, ki odslikavajo njihove intence, spet drugi pa lahko oblikujejo sporočila, kjer intenca

pošiljatelja ni jasna oziroma prejemnik ne prepozna pošiljateljeve intence (O'Sullivan et al, 2001: 8-11).

### Konceptualizacija in tipologija žaljive komunikacije

V nadaljevanju bomo prikazali kontekstualizacijo komunikacije, če se ta nanaša na žaljivo vedenje. Opiramo se na konceptualizacijo komunikacije, ki sta jo izdelala O'Sullivan in Flanagan. Njuna konceptualizacija prikazuje možne kombinacije interpretacije sporočil, ta interpretacija pa je funkcija različnih gledišč (pošiljatelja, prejemnika, nevtralne(zunanje) osebe). Pristop skuša interpretirati sporočila s stališča njihove ustreznosti za posamezne vloge (s stališča pošiljatelja, prejemnika in zunanje osebe). Ustreznost je merjena na lestvici primerno - neprimerno. Zastavitev problematike z vidika treh gledišč omogoča prikaz osmih možnih variant razumevanja sporočila. Ta pristop se torej razlikuje od predhodnih konceptualizacij žaljive komunikacije, ki so pogosto bazirale na zgolj eni perspektivi in brez natančnega vpogleda v interakcijske norme. Pristop namreč razširja možne interpretacije sporočil in upošteva raznolikost kontekstualnih vezi, ki omogočajo formacijo sporočila, kot tudi njegovo recepcijo in interpretacijo.

Vsaka od osmih kolon v tabeli torej predstavlja specifične komunikacijske okoliščine, v katerih je interpretacija sporočila vedno predstavljena s stališča percepcije pošiljatelja, prejemnika in zunanje osebe. Prvi trije stolpci vsake kolone ilustrirajo, na kakšen način vsako gledišče interpretira določeno sporočilo (bodisi kot primerno ali neprimerno/žaljivo) (Ibid).

Prve štiri vrste v tabeli ponazarjajo primere, ko je pošiljatelj sporočila želel oziroma imel intenco, da je sporočilo konsistentno z relevantnimi normami; sporočilo je zato v vseh primerih interpretirano kot ustrezno s strani pošiljatelja. Vsaka od teh vrstic pa se razlikuje glede specifičnih kombinacij v interpretaciji sporočil (ustrezno/neustrezno) iz perspektive prejemnika in zunanjega (nevtralnega) opazovalca. Zadnje štiri vrstice pa ponazarjajo primere, ko pošiljatelj želi oziroma ima intenco (namero), da sporočilo krši relevantne norme. Tudi v tem primeru se vsi štirje primeri razlikujejo glede specifičnih kombinacij v interpretaciji sporočila (ustrezno/neustrezno) iz perspektive prejemnika in zunanjega (nevtralnega) opazovalca.

Sledi opis posameznih kombinacij interpretacije sporočila (tip A, B, C, D, E, F, G, H):

a.) Tip A predstavlja situacijo, ko pošiljatelj, prejemnik in zunanji opazovalec interpretirajo sporočilo kot ustrezno sporočilo, ki je konsistentno z vsemi tremi gledišči glede razumevanja interakcijskih norm. Ta tip predstavlja neproblematično interakcijo.

b.) Tip B predstavlja situacijo, ko pošiljatelj in prejemnik interpretirata sporočilo kot ustrezno, zunanji opazovalec pa ga interpretira kot neustrezno. V takih primerih pošiljatelj in prejemnik delita stališče, da je sporočilo konsistentno s specifičnimi lokalnimi ali relacijskimi normami, ki pa jih ne poseduje zunanji opazovalec. V praksi so to lahko primeri sarkastičnih ali zafrkljivih sporočil, ki so kot taka tudi



razumljena s strani aktivnih udeležencev interakcije. V organizacijah lahko sporočila vključujejo sporočila, ki kršijo legalne standarde, čeprav so s strani udeležencev komunikacije razumljena kot ustrezna.

c.) Tip C predstavlja situacijo, kjer pošiljateljovo sporočilo skuša biti konsistentno z ustreznimi normami in je kot ustrezno ter konsistentno z normami razumljeno s strani zunanjega opazovalca, prejemnik pa interpretira sporočilo kot neustrezno. To indicira neuskkljenost prejemnikovih norm s splošnimi normami (prejemnik krši norme), kar ima za posledico napačno interpretacijo zaradi pomanjkanja skupnih kulturnih, lokalnih ali relacijskih norm. Primere najdemo v situacijah, ko je prejemnik preveč občutljiv na ocene, kritike ali nasploh sporočila, ki se v splošnem razumejo kot veljavne in ustrezne kritike. Lahko je tudi rezultat odkritega ocenjevanja, ki skuša biti konstruktivno, oziroma v primeru, ko je sodelavčeva ocena drugega sodelavca razumljena kot osebni napad.

d.) Tip D predstavlja situacijo, kjer želi pošiljatelj posredovati sporočilo, ki je v skladu z normami, vendar je sporočilo tako s strani prejemnika kot zunanjega opazovalca interpretirano kot neustrezno in običajno pomeni, da pošiljatelj krši splošno sprejete norme. Primer je situacija, ko je pošiljatelj neobčutljiv na to, kako bodo drugi interpretirali specifično sporočilo, kar lahko sproži konflikt, zlasti zato, ker so v tem primeru lahko kršene uradne norme in pričakovanja.

e.) Tip E predstavlja situacijo, ko pošiljatelj želi, da njegovo sporočilo krši interakcijske norme. V tej situaciji pošiljateljova intenca oziroma namera po kršenju komunikacijskih norm ni prepoznana niti s strani prejemnika niti s strani zunanjega opazovalca. Primer je situacija, ko pošiljatelj nima zadostne vednosti in ne pozna povsem norm, katere skuša kršiti, uporablja preveč subtilen jezik, ali pa izkazuje komunikacijsko nekompetentnost glede konstrukcije sporočil. V takem primeru "neuspešne žaljivke" - in četudi je pošiljatelj želel kršiti norme - ni zelo verjetno, da bo sporočilo povzročilo negativen odziv, saj sporočilo ni bilo razumljeno na ta način (ni bila prepoznana njegova intenca, da skuša kršiti norme). Nihče ne more užaliti nikogar, če slednji sploh ne prepozna namere žalitve.

f.) Tip F predstavlja situacijo, ko pošiljatelj želi kršiti komunikacijske norme, vendar prejemnik ne interpretira (ne prepozna) sporočila kot kršitve. To je lahko posledica pomanjkanja občutljivosti na strani prejemnika (nekdo s "trdo kožo"), ali pa zato, ker prejemnik ni povsem razumel pomena sporočila. Vendar pa lahko v primeru javne diskusije zunanji opazovalec razume sporočilo kot neustrezno. V praksi bi to predstavljala "zgrešena žaljivka", ki ima lahko določene socialne posledice znotraj določenega okolja organizacije. To je situacija, ko pošiljatelj konstruira sporočilo, pri čemer ve, da ga prejemnik ne bo razumel kot žaljivko, vendar pa hkrati ve, da bodo drugi razumeli, kaj je "zares mislil". Pošiljatelj lahko naleti na negativni odziv pri zunanjih opazovalcih (ki so razumeli pravi pomen sporočila/njegovo intenco po kršenju norm). Možnost formalnega kaznovanja (če gre za organizacijo ali temu podobno socialno mrežo) za tovrstno načrtno žaljivko pa so majhne, ker prejemnik ni presodil in interpretiral sporočilo kot žaljivo.

g.) Tip G opredeljuje primer, ko tako pošiljatelj kot prejemnik vesta, da so bile komunikacijske norme kršene, vendar pa neustreznost sporočila ni prepoznana s strani zunanjega opazovalca. Temu lahko rečemo "notranja žaljivka", ki jo kot tako

razumeta samo pošiljatelj in prejemnik, zunanji opazovalec pa ne poseduje vednosti o skupnih lokalnih ali relacijskih normah, ki prevladujejo, in ki so splošno znane aktivnim udeležencem interakcije, ki poznajo specifično zgodovino odnosov v tej mreži. Zunanji opazovalec lahko to sporočilo razume kot poudarjen kritizem. Posledice kršenja so omejene na sam odnos znotraj skupine, saj kršenje in neustreznost sporočila ni prepoznana s strani tistih, ki so zunaj tega odnosa.

h.) Tip H predstavlja pravo žaljivko. V tem primeru pošiljatelj poseduje intenco po kršenju norm, prejemnik interpretira in prepozna sporočilo kot neustrezno in tudi zunanji opazovalec sporočilo interpretira kot neustrezno oziroma meni, da sporočilo pomeni kršenje norm. V tem primeru lahko pride do osebnih, organizacijskih, pravnih in tudi drugačnih posledic, seveda za pošiljatelja sporočila. V praksi ne prihaja vedno do sankcioniranja, saj je pošiljateljev cilj pogosto zgolj v tem, da demonstrira nepripravljenost slediti vzpostavljenim normam, ali pa zato, ker želi končati nek odnos ali nekoga užaliti. Kršitve so lahko povsem strateškega značaja ali pa funkcionalne, čeprav so splošno gledano razumljene kot antisocialno vedenje (O'Sullivan et al, 2001: 12-13).

Interpretacija problematike žaljive komunikacije je zastavljena kot poskus natančnejšega definiranja "prave" žaljivke in kot poskus razlikovanja žaljivk od drugih možnih tipov (problematične) interakcije. Na podlagi predlagane interpretacije, žaljivka pomeni sporočilo, v katerem pošiljatelj namerno krši (splošne, situacijske) interakcijske norme, sporočilo pa je razumljeno kot kršenje teh norm s strani prejemnika in tudi zunanjega opazovalca. Ta definicija predpostavlja, da interpretacije sporočil izhajajo iz različnih nizov interakcijskih norm, ki se uporabljajo pri ocenjevanju sporočil. Definicija razlikuje prave "žaljivke" (tip H) od nenačrtnih kršitev interakcijskih norm (B-D) kot tudi od neuspešne, zgrešene in notranje žaljivke (E-G). Vsak od osmih tipov problematičnih interakcij ima distinktivne konsekvence za osebne, relacijske in organizacijske izide interakcij. Natančno opredeljevanje tovrstnih distinkcij prispeva k natančnejši analizi žaljive komunikacije, s tem da omogoči način razlikovanja žaljivk od drugih problematičnih interakcij in nudi izboljšan pristop pri preučevanju vzrokov, posledic in rešitev različnih problematičnih interakcij, kamor vključujemo tudi žaljivo komunikacijo.

Pristop vključuje v problematiko tudi intenco pošiljatelja, kar pomaga razlikovati načrtovane žaljivke od drugih tipov problematične interakcije, v katerih pošiljateljeva namera ni kršenje interakcijskih norm. Nenačrtna kršenja norm ne razumemo kot žaljivke, ampak kot nepoznavanje nizov norm na različnih ravneh.<sup>7</sup> Ti tipi so razumljeni kot ponesrečena komunikacija, ne pa žaljiva komunikacija. Pristop upošteva dejstvo, da interakcijske norme niso vikorporirane zgolj od zunaj (in s strani tehnologije), ampak da izhajajo in se oblikujejo v daljšem časovnem procesu znotraj kultur, socialnih mrež in odnosov. Tudi zato proces žaljive komunikacije vključuje kreacijo, transmisijo ter interpretacijo sporočila, ki je potem prepoznano kot kršenje pravil iz multiple perspektive, kar je lahko točka oblikovanja skupnih norm. Tovrstni vklop različnih perspektiv lahko prispeva k temu, da se udeleženci komunikacije naučijo učinkovitejše interakcije, torej večje učinkovitosti pri konstrukciji ter interpretaciji sporočil, s čimer se lahko poveča tudi komunikacijska sposobnost glede tega, kako in kdaj biti konsistenten z normami ali pa,

nasprotno, kdaj in kako bomo norme kršili. Prispevek tega pristopa naj bi bil v tem, da opredeli problematične interakcije, samo opredeljevanje nenačrtnih kršitev kot posledice nepoznavanja in neusklajenosti norm pa sugerira potrebo po natančnejšem in splošno sprejetem razumevanju, kaj je ustrezno interakcijsko vedenje. Skuša torej opozoriti na potrebo po urejanju v procesu socializacije. Pri oblikovanju odnosov lahko tovrstno urejanje ali regulacija vključuje eksplicitne diskusije glede tega, kaj vsi vpleteni partnerji razumejo pod pojmi "ustrezen in sprejemljiv" jezik ter kakšne interakcijske stile in konverzijsko topiko pričakujejo v določenih tipih interakcije. V organizacijah lahko to pomeni skupni program usposabljanja za specifične tipe komunikacije, izdajanje vodičev za nove zaposlene in podobno, zlasti pa je pomembno, da sami zaposleni pomagajo pri oblikovanju rešitev, ne pa da to ureja samo organizacija. To bi zmanjšalo nenačrtovane problematične interakcije in zmanjšalo možnost zamenjave pravih in nepravih žaljivk (O'Sullivan et al, 2001: 13-15).

VSTAVITI TABELA 1!

### **Aplikacija pristopa**

Pristop lahko apliciramo tako na neposredovane kot tudi na posredovane interakcije. Ker so računalniško posredovane komunikacije in druge oblike posredovane komunikacije (telefon, pismo) najboljše razumljene kot podkategorija človeške komunikacije, članek opozarja na že znane pragmaligvistične pristope (vljudnost, konverzijske maksime) in te aplicira na računalniško posredovano komunikacijo. Izkušnje s posredovano komunikacijo nam lahko kasneje pomagajo tudi pri preučevanju tako imenovane face-to-face komunikacije. V nadaljevanju bi bilo zanimivo raziskati, kako norme glede interakcijskih kanalov prispevajo k problematičnim interakcijam, saj so, na primer, nekateri mnenja, da je elektronska pošta neprimeren oziroma neustrezen kanal za posredovanje kritičnih sporočil, in da je za tovrstna sporočila ustreznejše izbrati face-to-face interakcijo.<sup>8</sup>

Obstaja več možnosti aplikacije tovrstnega pristopa pri preučevanju žaljive komunikacije. Študije, ki so se ukvarjale s preučevanjem žaljive komunikacije v različnih interakcijskih okoljih, bi lahko na novo premislile dejanske primere žaljivk in ugotovile razloge za problematičnost interakcij. Ta pristop lahko tudi pomaga nekaterim drugim uveljavljenim modelom, ki pojasnjujejo vzroke žaljive komunikacije. Tak model je tako imenovan SIDE model (okrajšava za: The Social Identity Model of Deindividuation Effects), ki sta ga izdelala Martin Lea in Russell Spears in sodi med dominantne modele pri razlagi socialnih implikacij računalniško posredovane komunikacije. Model poudarja interakcijo med socialnimi dejavniki (socialna identiteta) in dejavniki kanala (stopnja anonimnosti v različnih oblikah računalniško posredovane komunikacije). Analize, ki sta jih opravila Lea in Spears tudi kažejo na to, da računalniško posredovana komunikacija v diskusijskih skupinah ne reflektira generične norme (neosebna komunikacija, orientacija na naloge), ampak da se norme konstruirajo sproti in šele v sami interakciji, in da se kot take

utrđijo znotraj skupine in na podlagi medsebojnega vplivanja. Ista študija je pokazala, da žaljiva komunikacija ni tipična kar za vse on-line interakcije, ampak da varira in je bistveno odvisna prav od skupinskih norm. Analiza ugotavlja, da kjer se je žaljiva komunikacija zares pojavila, ta komunikacija ni odražala pravih žalitev, ampak je bila igriva, ironična ali pa je reflektirala socialno intimnost, ne pa socialno distanco. Na to kažejo tudi sami lingvistični markerji, ki so zelo spremenljivi in vezani na specifične skupinske norme, ki se razvijajo znotraj konteksta skupinske interakcije. V nasprotju s splošno sprejetim prepričanjem, da se žaljiva komunikacija pojavlja znotraj celotne računalniško posredovane komunikacije, se naj bi ta pojavljala samo v majhnem deležu teh sporočil, njena absolutna ter relativna pogostnost (v primerjavi s face-to-face komunikacija) pa naj bi bila precenjena. To je med drugim posledica dejstva, da je permanentnost sporočil in ostalih specifičnih elementov tekstualne internetske komunikacije bolj distinktivna in se je udeleženci interakcije tudi lažje zapomnijo, prav tako pa sama narava medija, kjer posameznik pošilja sporočila številnim ljudem istočasno (eno sporočilo vidi veliko ljudi) povzroča, da je vsaka posamezna žaljivka prepoznana s strani velikega števila ljudi. Žaljiva komunikacija naj torej ne bi bila generalni učinek medija računalniško posredovane komunikacije, ampak je omejena na določene skupine. Žaljiva komunikacija je zlasti normativnega značaja, in ni toliko posledica samega medija (na primer računalniško posredovane komunikacije) (Baym, 2002; Spears et al, 2002:16-17).

534

Pristop multiplih perspektiv torej omogoča redefinicijo strateških odločitev, ki jih lahko posamezniki načrtujejo glede vsebine sporočila kot tudi glede uporabe kanala. Posamezniki namreč lahko nadzorujejo stopnjo anonimnosti ali socialne distance, ki bo v določeni interakciji, in sicer na podlagi izbire kanala interakcije in na podlagi lastne ocene, koliko odprti bodo za druge udeležence. Posamezniki imajo na podlagi izbire kanala možnost različne stopnje zakrivanja informacij. Tovrsten pristop nudi diagnostično sredstvo za razumevanje različnih problematičnih interakcij in smernice za reševanje teh problemov. Zaradi možnosti negativnih posledic žaljive komunikacije kot tudi tiste komunikacije, ki je napačno razumljena kot žaljiva, in zaradi povečane uporabe in pomembnosti posredovanih kanalov za sodobno medosebno komunikacijo in komunikacijo v organizacijah, tak pristop lahko nudi hitre in učinkovite koristi (O'Sullivan et al, 2001: 15-17).

Raziskave bi se potemtakem morale osredotočiti na naslednja vprašanja:

1. V kakšnih okoliščinah se žaljiva komunikacija običajno pojavlja in kako je ta komunikacija oblikovana?
2. Kako udeleženci interakcije vedo, da so soočeni s primerom žaljive komunikacije?
3. Kako se novinci v določenem komunikacijskem kontekstu naučijo prepoznavati žaljivo komunikacijo?
4. Ali je žaljiva komunikacija bolj pogosta v javnih diskusijskih skupinah kot v zasebni elektronski pošti, in če je, zakaj?
5. Ali obstoj drugih udeležencev interakcije pospešuje žaljivo komunikacijo?
6. Kako posamezniki reagirajo na žaljivo komunikacijo in kako tovrstne izkušnje vplivajo na njihove prihodnje komunikacijske stile?

7. Ali je žaljiva komunikacija bolj pogosta v interakciji, ko udeleženci komunicirajo v tujejezičnem kanalu, ali je pojav žaljive komunikacije enako pogosto navzoč tudi v primeru interakcije v materinem jeziku? 9
8. Ali obstajajo razlike v tipih žaljivk v teh dveh primerih?
9. Ali je žaljiva komunikacija zlasti pogosta v primerih, kjer pred pojavom žaljivke ni bilo nobene predhodne interakcije?
10. Ali se stilizirano, ekspresivno žaljenje pojavlja zlasti v situacijah ponavljajočih se igrivih kontaktov, na primer v elektronskih kavarnah in na Internet Relay Chatu?

Podrobna etnografska raziskava bi lahko objektivno prikazala, da žaljenje ni monoliten ter enoznačen pojav ter da se sam pojav v različnih kontekstih različno interpretira. Zlasti pa bi lahko pokazala, da je žaljenje zelo kontekstualno pogojen pojav, ki ga je potrebno preučevati iz perspektive pošiljatelja, prejemnika in zunanjega opazovalca, saj šele tovrstna multipla perspektiva nudi možnost natančnejše umestitve posamezne problematične interakcije v širši kontekst on-line kot tudi off-line interakcij.

#### LITERATURA

- Anderson, B.(1998): Zamišljene skupnosti; O izvoru in širjenju nacionalizma. Ljubljana: Studia humanitatis.
- Austin, John L. (1990): Kako napravimo kaj z besedami. Ljubljana: Studia humanitatis.
- Baym, Nancy.K. (1998): The Emergence of On-Line Community, V Steven G. Jones (ur.), Cybersociety 2.0; Revisiting Computer-Mediated Communication and Community. Thousand Oaks, London, New Delhi: New Media Cultures, SAGE Publications.
- Baym, Nancy (2002): Flame Wars, dostopno preko <http://aoir.org/pipermail/air-1/2002-January/001012.html>, 19.4. 2002.
- Blum-Kulka, Shoshana (1997): Discourse Pragmatics, V Van Dijk, Teun (ur.), Discourse as Social Interaction; Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. Volume 2, 38-63, London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.
- Boudourides, M.A. (1995): Social and Psychological Effects in Computer-Mediated Communication; contributed paper at the 2nd Workshop/Conference "Neties'95". Greece, October 12-13,1995, dostopno preko [http://www.duth.gr/\(mboudour/mab/csi.html](http://www.duth.gr/(mboudour/mab/csi.html), 17. 4. 1999.
- Chenault, B.G. (1997): Computer-Mediated Communication and Emotion: Developing Personal Relationships Via CMC. dostopno preko [http://alexia.lis.uiuc.edu/\(haythorn/cmc\\_bgc.htm](http://alexia.lis.uiuc.edu/(haythorn/cmc_bgc.htm), 20.5. 2000
- Danet, Brenda (2001): Flaming. V Paul Bouissac (ur.), The Garland Encyclopedia of Semiotics, New York, Garland, dostopno preko <http://atar.mscc.huji.ac.il/~msdanet/flame.html>, 19. 4. 2002.
- Kraut R.; Lundmark,V.; Patterson, M.; Kiesler, S.; Mukopadhyay, T. Scherlis, W. (1998): Internet Paradox; A Social Technology That Reduces Social Involvement and Psychological Well-Being? American Psychologist, September 1998, Vol. 53, No. 9, str. 1017-1031. Dostopno preko <http://www.apa.org/journals/amp/amp5391017.html>, 21. 3. 1999.
- Ltvi-Strauss, Cl. (1996): Uvod v delo Marcela Maussa, v: M. Mauss: Esej o daru in drugi spisi, Ljubljana: Studia humanitatis.
- Močnik, R.; Žižek, S.(1981), Spremnna beseda, v Močnik, Žižek (ur.), Psihoanaliza in Kultura. Ljubljana: Državna založba Slovenije.

- Močnik, Rastko (1985): Beseda... besedo. Ljubljana: Založba ŠKUC.
- O'Sullivan, Patrick B. ; Flanagan, Andrew J. (2001): An Interactional Reconceptualization of "Flaming" and Other Problematic Messages. Dostopno preko <http://www.ilstu.edu/~posull/flaming.htm>, 14. 11. 2001.
- Parks, M.R.; Floyd, K.(1999): Making Friends in Cyberspace. Journal of Computer-mediated Communication. dostopno preko <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/parks.html>, 15.7.2000. 2000.
- Poster, M.(1998): Virtual Ethnicity: Tribal Identity in an Age of Global Communications. V Steven G. Jones (ur.), Cybersociety 2.0; Revisiting Computer-Mediated Communication and Community. Thousand Oaks, London, New Delhi: New Media Cultures, SAGE Publications.
- Praprotnik, Tadej (2001), Skupnost, identiteta in komunikacija v virtualnih internetnih skupnostih, doktorska disertacija (neobjavljeno). Ljubljana: ISH - Fakulteta za podiplomski humanistični študij.
- Riha, R.; Žižek, S.(1985): Problemi teorije fetišizma. Ljubljana: Analecta.
- Riha, R. (1997): Modeli politične subjektivacije - 3, pisna različica predavanja na ISH, (modul Teorija institucije in konstrukcije subjekta), Ljubljana.
- Spears, Russell; Lea, Martin; Postmes, Tom (2001): Social psychological theories of computer-mediated communication: Social pain or social gain? V P. Robinson & H. Giles (ur.) The Handbook of Language and Social Psychology. Chichester Wiley.
- Škiljan, Dubravko (1999): Javni jezik. K lingvistiki javne komunikacije. Ljubljana: Zbirka Apes. Studia humanitatis.
- Verschueren, Jef (2000): Razumeti pragmatiko. Ljubljana: Založba cf\*.
- Žagar Ž. Igor (1990): Nemoč ilokucijske sile V Austin, J.L. Kako napravimo kaj z besedami. Ljubljana: Studia humanitatis.
- Žižek, S. (1996): Kiberprostor ali neznosna zaprtost bivanja. Problemi (7-8), letnik XXXIV. Ljubljana: Društvo za teoretsko psihoanalizo.
- Žižek, S. (2000): Resničnost je za tiste, ki ne vzdržijo sanj; Končna lekcija Freudove razlage sanj. Delo, 3. januar 2000, Ljubljana. 7.

#### TABELA 1: INTERPRETACIJA SPOROČIL IZ MULTIPLIH PERSPEKTIV

Perspektiva pošiljatelja  
Perspektiva prejemnika  
Perspektiva zunanjega opazovalca (outsider)  
Tip  
Opis in primeri  
Primerno sporočilo  
Primerno sporočilo  
Primerna sporočila  
A  
Jasno konstruirano sporočilo v skladu s splošno razširjenimi in sprejetimi komunikacijskimi normami.  
Primerno sporočilo

Primerno sporočilo

Žaljivo sporočilo (kršenje norme)

B

Jasno konstruirano in dobro razumljivo sporočilo znotraj specifičnih lokalnih ali relacijskih norm udeležencev interakcije, vendar krši norme zunanjega opazovalca.

Primeri so sarkazem, šale, verbalna "igra".

Primerno sporočilo

Žaljivo sporočilo

Primerno sporočilo

C

Pošiljateljevo sporočilo je interpretirano kot neprimerno s strani prejemnika, morda zaradi nerazumevanja, nepoznavanja skupnih kulturnih, lokalnih ali relacijskih norm, je pa konsistentno z normami zunanjega opazovalca. Napačna interpretacija norm s strani prejemnika.

Primerno sporočilo

Žaljivo sporočilo

Žaljivo sporočilo

D

Pošiljateljevo sporočilo je razumljeno kot neprimerno s strani prejemnika in zunanjega opazovalca. Razlog je lahko pošiljateljeva neobčutljivost na obstoječe norme, relevantne za odnos.

Žaljivo sporočilo

(Intenca kršitve norm)

Primerno sporočilo

Primerno sporočilo

E

Namera (intenca) pošiljatelja je kršenje norm, vendar nihče ne razume sporočila kot kršenje norm. Možno v primeru pomanjkanja razumevanja relacijskih norm, visoka raven subtilnosti, komunikacijska nekompetentnost pošiljatelja.

"Neuspešna" žaljivka

Žaljivo sporočilo

(Intenca kršitve norm)

Primerno sporočilo

Žaljivo sporočilo

F

Pošiljateljeva intenca je kršitev norme, a je prejemnik ne razume kot kršitev, zunanji opazovalec pa jo prepozna kot kršitev, možno zaradi napačne interpretacije sporočila s strani prejemnika.

"Zgrešena" žaljivka

Žaljivo sporočilo

(Intenca kršitve norm)

Žaljivo sporočilo

Primerno sporočilo

G

Pošiljatelj želi kršiti norme in prejemnik interpretira sporočilo kot kršitev norm, ni pa to očitno za zunanjega opazovalca zaradi nepoznavanja skupinskih norm.

“Notranja” žaljivka

Žaljivo sporočilo

(Intenca kršitve norm)

Žaljivo sporočilo

Žaljivo sporočilo

H

Pošiljateljeva intenca je kršenje norm in žalitev. To razumeta tako prejemnik kot zunanji opazovalec.

“Prava” žaljivka.

\* Dr. Tadej Praprotnik, asistent na ISH - Fakulteti za podiplomski humanistični študij v Ljubljani.

1 Pričujoče besedilo je rezultat raziskovanja v okviru raziskovalnega projekta “Značilnosti in perspektive računalniško posredovane komunikacije (na primeru diskusijskih forumov in klepetalnic)”, ki ga financira Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport Republike Slovenije.

2 Brenda Danet (*The Garland Encyclopedia of Semiotics, New York: Garland*) pravi, da semantična pojasnila tega termina vključujejo “flame on” kot opozorilo bralcem, da jih bo sporočilo morda užalilo, ter “flame off” za signalizacijo, da se je pravkar zaključil potencialno problematičen material, zanimiv pa je tudi pojem “flame wars” kot prisodoba za verbalni (dvo)boj. Sekvence žaljive komunikacije se ne pojavljajo samo v sinhronih oblikah računalniško posredovane komunikacije, ampak tudi v asinhronih oblikah, zasebni elektronski pošti in v javnih sporočilih, poslanih diskusijskim skupinam.

3 Obstajajo različne razlage glede pojava žaljivk v on-line komunikaciji.

1. Ena razlaga za fenomen žaljivk se osredotoča na dejstvo, da hitrost in interaktivnost medija kreira iluzijo konverzacije, vendar pa sogovornici ne vidijo drug drugega in mora samo tekst vzpostaviti sporočilo, saj manjkajo druge vezi, ki so v face-to-face komunikaciji izza teksta; to je intonacija, gestikulacija in podobno. Manjka teh elementov naj bi povzročal napačno interpretacijo sporočil. Zato so šale ali zbadanja pogosto dojeta preveč dobesedno in z negativno reakcijo, zagovorniki te razlage svetujejo uporabo t. i. Emoticons (smileys) ali smeškotov, ki lahko indicirajo čustva in sugerirajo prejemniku pravilno interpretacijo sporočila.

2. Druga razlaga locira problematiko žaljivk na stran pošiljatelja, in ne prejemnika. Anonimnost medija omogoča sogovorncem, da lažje izražajo problematična sporočila, kot bi jih sicer v face-to-face komunikaciji, kjer je običajno večja socialna kontrola. Udeleženci interakcije naj bi bili zaradi anonimnosti bolj drzni pri posredovanju sporočil.

3. Tretji pristop se osredotoča na kulturne dejavnike in pravi, da tako subkultura hackerjev, torej računalniških zanesenjakov, kot tudi računalniških strokovnjakov v industriji ter na univerzah pospešuje neujeljavljene ter neinstitucionalne vrednote ter vedenje, tako da kršijo vzpostavljene konvencionalne razmejitve med javnim in zasebnim ter med delom in igro. Ti trendi lahko spodbujajo drugačno vedenje.

Omenjeni pristopi skušajo implicirati predpostavko, da je žaljiva komunikacija “slaba”, da pa jo lahko presežemo s pravilnim razumevanjem razlogov njegove pojavitve. Naslednji pristop pa skuša zastaviti neutralnejši pristop in poudarja igralsko, ekspresivno in celo rekreacijsko naravo žaljive komunikacije. V tem pristopu se pojem žaljive komunikacije vidi kot vidik vračanja k oralni kulturi v digitalnem pisanju, ki teži k dinamiki in igri in ki spodbuja sogovornce k pozornosti, kako je sporočilo “pakirano” (Danet, 2002).

4 Žižek navaja tudi simpatičen primer iz usakdanjega življenja, kjer lahko uporabljamo obe prevari



z namenom doseganja istega učinka. "Ker sem nekoliko predebel, imam na voljo dve strategiji, kako zakriti to dejstvo. Lahko si oblečem srajco z navpičnimi črtami, ki me naredi bolj vitkega, ali pa, nasprotno, oblečem srajco z vodoravnimi črtami, računajoč, da bodo ljudje, ki jih bom srečal, (napačno) dojeli mojo debelost kot iluzijo, ki jo je ustvarila neustrezna obleka: "Poglej, ta neumna srajca ga naredi debelega, čeprav v resnici ni tako debel!"

5 Diskusije glede direktnosti ugotavljajo, da jeziki omogočajo svojim govorcem alternativne načine za doseganje komunikacijskih ciljev. V dejanski rabi v številnih situacijah govorniki ne izražajo svojih intenc na najbolj jasen in ekspliciten način. Prav zato je bil izdelan tudi koncept vpljudnosti, ki naj bi bil sposoben razložiti tako socialne motivacije za indirektnost kot tudi socialne implikacije. Najbolj vplivno teorijo sta posredovala Penelope Brown in Stephen Levinson (1987). Princip vpljudnosti je postal pomembna točka v pragmatiki, ki je generiral veliko teoretičnih in praktičnih študij. Vpljudnost je intencionalno, strateško vedenje posameznika, ki skuša zadostiti svoje zahteve in zahteve drugih. Izbira med različnimi načini vpljudnosti je determinirana s tremi kontekstualnimi variablami: socialna bližina, relativna moč govornika in poslušalca in absolutno rangiranje različnih izzivov v določeni kulturi. Splošni princip je: bolj ko je izjava indirektna, bolj je vpljudna (Blum Kulka, 1997: 50-52).

6 Sporočilo ni žaljivka, vse dokler to sporočilo nekdo ne razume kot žaljivo. Kar karakterizira sporočilo za žaljivko, ne bazira toliko na značilnostih sporočila, ampak zlasti na pomenu, ki se temu sporočilu pripisuje. Pomembna je torej sama intenca (namera) sporočila po žaljivosti, ki jo mora prepoznati naslovnik. To je tudi razlog, zakaj govorec nima neke univerzalne (jezikovne) formule, nekakšnega izreka oziroma obrazca, s katerim bi sogovornika užalil. Če citiramo Močnika: Žaljenje je namreč ena izmed tistih perlokucij, ki jih ni mogoče izvršiti s specifičnim eksplicitnim performativom (tj.: nikogar ne morem užaliti, sploh žaliti ne morem, če rečem: "Žalim te". (Močnik, 1985:151). Žalitev je vedno odvisna od spretnosti govornika in zlasti od tega, če sogovorec izjavo prepozna za žaljivko, in če ga ta seveda tudi užali; šele v tem primeru je govorec izvedel posrečeno žaljivko in nekoga dejansko užalil. Razumeti izjavo sogovornika je zelo pomembno, da ima naša izjava (recimo nasvet ali priporočilo) dejansko moč nasveta ali priporočila, tega pa mu ne more zagotoviti nobena zunajjezikovna konvencija. To mu moramo dati vedeti sami, iz naše izjave mora razbrati, da je naš namen, naša intenca, da mu želimo nekaj svetovati ali priporočiti. (Austin in Žagar, 1990). Strawson celo poudarja, da se govorna dejanja, ki temeljijo na intencah in tista govorna dejanja, ki temeljijo na konvencijah, na nek način izključujejo. V primeru govornih dejanj, ki temeljijo na zunajjezikovnih konvencijah, so intence pravzaprav odveč, saj če so te zunajjezikovne konvencije dovolj močne, je povsem vseeno, ali je imel govorec pri izjavljanju sploh kakšno intenco ali mu je izjava ušla po nesreči. (Odreditev splošne mobilizacije, ki jo opravi predsednik države, ne potrebuje prepoznanja predsednikove intence s strani naslovnikov).

7 Škiljan navaja tri glavne norme, ki potekajo v jezikovni dejavnosti: Jezikovna norma predstavlja sklop pravil o jezikovnih enotah in njihovi rabi, ki je določena s sistemom, komunikacijska norma je sklop pravil o izboru najbolj primernega idioma za komunikacijski kontekst, pragmatična norma pa sklop pravil o izbiri najučinkovitejše strategije v komunikacijskih dejanjih določenega konteksta. Vse tri temeljijo na splošni rabi in imajo lahko implicitno ali eksplicitno obliko, medtem ko njihovo kršenje izziva sankcije (Škiljan, 1999: 211). Pri našem pristopu nas zanimajo zlasti pragmatične norme, ki producirajo tipe problematične interakcije, v katerih pošiljateljeva namera ni kršenje interakcijskih norm in kjer načrtno kršenje norm ne razumemo kot žaljivke, ampak kot nepoznavanje nizov norm na različnih ravneh. Pragmatična norma je izrazito kontekstualna norma, ker je izbor komunikacijske strategije neposredno odvisen od vsakega elementa komunikacijskega konteksta, od statusov in vlog pošiljatelja in prejemnika ter od njihovih medsebojnih odnosov, od tega, ali je kanal usten ali pisen, s tehnološko podporo ali brez nje, od tega, kakšne so vsebine sporočil in kateri elementi univerzuma so z njimi označeni, v kakšnem položaju se pošilja sporočilo, pa tudi kateri kodi in podkodi iz komunikacijske matrice so udeležencem komunikacijskega dejanja na razpolago (Škiljan, 1999: 208).

8 Ker se on-line prijateljstva ne odvijajo v day-to-day kontekstu in okolju, je težje razumeti usakokratni kontekst komunikacije, kar prispeva k temu, da je sama diskusija bolj zapletena. Značilen primer je

lahko naslednji. Neka ženska je povedala, da zelo ceni elektronsko pošto in tovrstno korespondenco, ki jo ima s svojo odraslo hčerko. A hkrati je pripomnila, da kadar hčerko muči domotožje ali če je depresivna, se sama zopet zateče k telefonu in jo pokliče, da ji nudi psihično podporo (Kraut et al, 1998: 1017-1031).

9 Govorci tujega jezika lahko zaidejo v težave, ko skušajo izraziti svoj pravi pragmatični pomen, saj se včasih ne zavedajo, da pragmatika materinega jezika ne ustreza povsem drugemu jeziku, in tako lahko "mehanično" preslikujejo pragmatične strategije, kar lahko sproži pragmatično napako. To lahko vodi k stereotipiziranju nenativnih govorcev. Zavedati se moramo, da napake v slovnici nativni govorce hitro prepoznajo in jih popravijo, kar pa ne drži glede pragmatičnega pomena. Pragmatična napaka bi na primer bila, če bi rekli na bolj neposreden način - v skladu s svojim jezikom, ki pa je v drugem jeziku nedopusten.