

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Valentina Kočevar

Mentorica: doc. dr. Tanja Oblak

**VERBALNO NASILJE V
INTERAKTIVNIH FORUMIH**

diplomsko delo

Ljubljana, 2005

Staršem.

ZAHVALA

*mentorici doc. dr. Tanji Oblak za strokovno pomoč in nasvete pri pisanju
diplomskega dela .*

*Posebej pa bi se zahvalila vsem »parlamentovcem« (prebivalcem IRC kanala
#parlament), ki so kanal soustvarjali med leti 1996 in 2002. Hvala, ker ste bili
velikokrat vzrok moje dobre volje, ker ste bili neusahljiv vir domislic, posreden
povod moje naloge in ker ste preprosto obstajali.*

Kazalo

1. Uvod.....	4
1.1. Predstavitev naloge.....	5
2. Verbalno nasilje kot oblika agresivnega vedenja.....	6
2.1. Opredelitev in oblike agresivnega vedenja.....	6
2.1.1. Agresivnost glede na smer in obliko	7
2.1.2. Agresivnost glede na cilj oz. namen	9
2.1.3. Fizična vs. verbalna agresivnost.....	9
2.2. Teoretske razlage agresivnosti.....	10
2.2.1. Biološke teorije agresivnosti: instinktivistična pojmovanja agresivnosti	10
2.2.2. Socialnokonstruktivistične teorije.....	12
2.2.3. Agresivnost kot odziv na frustracijo.....	13
2.2.4. Agresivnost kot pridobljena oblika vedenja	17
3. Nasilje kot komunikacijski proces	19
3.1. Internet kot nov prostor nasilja?	21
3.1.1. Interaktivni forumi kot novi komunikacijski prostori	22
3.1.2. Forumi in klepetalnice kot prostori druženja.....	24
3.1.3. Jezik klepetalnic in forumov.....	25
3.2. »Flaming« kot oblika kibernetkega sovraštva	27
3.2.1. Nejasnost definicij.....	29
3.2.2. Vsebina sporočila.....	30
3.2.3. Funkcionalna vrednost žaljivih sporočil	31
3.2.4. Kanali žaljivega komuniciranja.....	32
3.3. Kocka interakcijskih norm.....	32
4. Analiza žaljivih sporočil- študija primera.....	37
4.1. Moderatorstvo kot oblika reda.....	38
4.2. Nemoderirani kontekst.....	39
4.3. Moderirani kontekst.....	42
4.4. Sinteza ugotovitev	44
4.4.1. Primeri žaljivih sporočil	45
5. Sklep	49
6. Literatura:.....	52

1. Uvod

Devetdeseta leta prejšnjega stoletja so prinesla razcvet interneta. Cene računalnikov so se znižale, na trgu se je pojavilo več ponudnikov dostopa do svetovnega spleta, zaradi večje konkurence so se znižale cene, in tako se je vedno več in več ljudi vključevalo v ta, t.i. kibernetški prostor.

Danes si le težko predstavljamo življenje brez interneta, saj ga uporabljamo tako doma kot v službi. Njegova posebnost je v tem, da lahko hitro poveže veliko število posameznikov, ki s svojim delovanjem oblikujejo nov, kibernetški prostor. Kaj sploh je kibernetški prostor? Čeprav se s tem vprašanjem ukvarja marsikateri znanstvenik, še vedno niso našli ene same enoznačne definicije kibernetškega prostora. Termin je prvi uporabil William Gibson v svojem romanu *Neuromancer* iz leta 1984. V Gibsonovem romanu je kibernetški prostor prostor podatkov, obsežen prostor žic, poznan tudi po imenu »matrica«, kjer transnacionalne družbe trgujejo z informacijami v vizualnem, kartezijskem in elektronskem prostoru (Kitchin, 1998:2).

Danes lahko grobo rečemo, da je kibernetški prostor nek virtualen, vzporedni svet, v katerega so povezani računalniki celotnega sveta. Kibernetški prostor kot tak sploh ne obstaja, je le družbeni konstrukt, in ni geografsko določen, saj se razprostira po vsem svetu in vanj lahko vstopamo tako od doma, kot iz najrazličnejših institucij. Rečemo lahko tudi, da ta nov prostor obstaja zunaj tradicionalnih meja prostora (Reymers, 1998). Nekateri vidijo v kibernetškem prostoru utelešenje McLuhanove vizije globalne vasi (glej Doherty, 1995).¹ McLuhan (glej Symes, 1995) je napisal: »Čas je prenehal obstajati in prostor je izginil«. In vendar, v tem prostoru, ki ga ni, iščemo informacije, se izobražujemo, komuniciramo z ljudmi, ki so tisoče kilometrov stran, igramo igrice in se zabavamo.

Ob pojavu interneta so nekateri videli v novem mediju oazo miru. Davno pozabljen demokratičen prostor, kjer imajo vsi enake pravice in kjer regulacija ni potrebna. Mogoče je bilo tako, ko je bil internet v izključni domeni akademske sfere, ko pa je prerasel akademski okvir, je v nov medij vdrlo tudi nasilje. Nasilje v kibernetškem prostoru navadno ni fizične oblike, zato pa lahko zasledimo spletne strani, ki vsebujejo grožnje, nestrpnost in sovraštvo. Prav tako za ta fenomen niso imuni forumi, novičarske

¹ McLuhan je v šestdesetih letih prejšnjega stoletja vizionarsko napovedal nastanek »globalne vasi«, kjer naj bi obstajala taka elektronska tehnologija, ki bi bila nekakšen podaljšek naših čutov- še posebej vida in sluha. Metafora vasi predstavlja idejo majhnega prostora, kjer lahko vsi prebivalci hitro in brez težav komunicirajo med seboj, prav tako pa so takoj obveščeni o dogodkih, ki se zgodijo v tistem trenutku kjerkoli na planetu.

skupine in klepetalnice. Ker sem sama aktivna uporabnica tako forumov kot spletnih klepetalnic, sem se že dalj časa spraševala, kaj žene nekatere ljudi, da svojo jezo in slabo voljo stresajo na svoje kibernetike prijatelje in tudi popolne neznance. Zakaj to počnejo? Ali je mogoče vzrok nasilju liberalnost medija ali mogoče daje anonimnost moč posameznikom, da si, preprosto rečeno, »dajo duška«? Ker bi rada poiskala odgovore na zgornja vprašanja, sem si kot raziskovalni predmet svoje diplomske naloge izbrala pojav verbalnega nasilja² na internetu oz. »flaming«. Pri razlagi tega pojava si bom pomagala s kocko interakcijskih norm, ki sta jo izdelala O'Sullivan in Flanagin, ki ponuja nov pogled na sam pojav. V okviru raziskovalne teme me točneje zanima, če lahko povežem pojav verbalnega nasilja na internetu s klasičnimi razlagami agresivnosti in agresivnega vedenja.

Obenem se zavedem, da so to vprašanja, na katera je zelo težko ali celo nemogoče v celoti odgovoriti, saj je raziskovanje internetnih navad zelo mlada (pod)veja družbenih znanosti. V svoji nalogi bi rada poiskala vsaj nekatere možne odgovore na zastavljena vprašanja.

1.1. Predstavitev naloge

V prvem poglavju svoje naloge bom najprej definirala nasilje oziroma agresivnost glede na njegovo obliko, smer in namen, potem pa bom opisala najpomembnejše teorije, ki se z agresivnostjo ukvarjajo in jo razlagajo. Nadaljevala bom z opisom lastnosti interneta kot novega medija in prostora nasilja. V okviru interneta bom očrtala glavne značilnosti interaktivnih forumov in klepetalnic, ki bi mi lahko pomagale razložiti pojav kibernetike sovraštva in »flaminga«, kot ene izmed njegovih možnih oblik. Ker so ravno žaljiva sporočila glavni predmet moje naloge, bom temu pojavu namenila večji del tretjega poglavja. Pomudila se bom pri problematiki raziskovanja pojava žaljivih sporočil in nato ponudila O'Sullivanovo in Flanaginovo kocko interakcijskih norm kot alternativni pogled na »flaming«. Sledilo bo poglavje analize žaljivih sporočil, kjer bom analizirala forum FDV-ja. Na koncu bom poskušala svoja dognanja in ugotovitve povezati v strnjen zaključek.

² Mogoče se zdi čudno, da govorim o **verbalnem nasilju** v okviru interneta, saj navadno termin »verbalen« povežemo z (izrečenimi) besedami. Na tem mestu bi rada poudarila, da ima jezikovni register, uporabljen na forumih in še posebej v klepetalnicah, več značilnosti govornega kot pisanega jezika (glej Wallace, 1999:10-11) in zato se mi zdi uporaba besedne zveze verbalno nasilje ustrezna.

2. Verbalno nasilje kot oblika agresivnega vedenja

Če želim v svoji nalogi govoriti o verbalnemu nasilju, ga moram seveda najprej definirati. Besedna zveza »verbalno nasilje« nakazuje, da gre za eno od oblik nasilja.

V literaturi se pojavljata dva pojma, ki sta povezana z nasiljem. To sta »agresija« in »nasilje« samo. Na kratko lahko povzamem, da je agresija vedenje, s katerim se namerava koga fizično in duševno prizadeti, nasilje je pa zgolj zunanji izraz agresivnosti (glej Berkowitz 1993:11 in Ule 2000:283). S pojmom nasilje in agresivnost so se ukvarjali mnogi znanstveniki, zato ne čudi, da lahko v literaturi najdemo množico različnih definicij. Lamovčeva meni, da sta pojma zelo nejasna, saj različni avtorji pojmujejo agresivnost kot instinkt, nagon, čustvo, navado, reakcijo na frustracijo ipd. (glej v Lamovec, 1978:11). Oba pojma srečamo v različnih družboslovnih vedah (sociologija, psihologija, pravo, politične vede,...), zato različne definicije ne bi smele presenečati, saj je jasno, da vsaka teoretska struja raziskuje tisti vidik nasilja, ki jo zanima. Različni vidiki na nasilje in agresivnost mogoče do neke mere povečajo nejasnost pojmov, po drugi strani pa nam omogočajo vpogled na analizirane pojave z večih zornih kotov. Agresivnost v najširšem smislu je vsak aktivni pristop k okolju in zajema vse oblike gibanja in iztegovanja rok in grizenja hrane, nekatera čustva, kot so jeza, bes in sovraštvo, tja do telesnega nasilja nad drugimi. Najozžje pojmujejo agresivnost behavioristi (Buss, Miller, Dollard), ki jo vidijo kot reakcijo, katere cilj je prizadejanje škode drugemu živemu organizmu (Lamovec, 1978:11, Berkowitz 1993:10). Večino avtorjev lahko uvrstimo med obe skrajni definiciji. Skupni imenovalec njihovih definicij je, da upoštevajo poškodbo, namen in okoliščine dejanja kot osnovo za opredelitev agresivnosti (glej Lamovec, 1978:11).

2.1. Opredelitev in oblike agresivnega vedenja

Eden od avtorjev, ki se je veliko ukvarjal z agresivnostjo in nasiljem, je Leonard Berkowitz, ki je agresivnost definiral kot »vsako obliko vedenja, katerega namen je psihična ali fizična poškodba nekoga drugega« (Berkowitz 1993:3).

V naši družbi ima agresivnost izredno negativno konotacijo. Ko za nekoga rečemo, da je agresiven, ga s tem že moralno ožigosamo. Cameron in Janky (glej Lamovec, 1978:12) sta se ukvarjala z dejavniki, ki odločajo o označitvi dejanja kot agresivnega. Ugotovila sta, da je za ljudi agresivno dejanje tisto, ki omejuje vedenje druge osebe, kaže na sebične motive storilca in kadar je slednji pobudnik nasilnega obračunavanja.

Definicija agresivnosti je odvisna tudi od kulture in vrednostnega sistema posameznika. Neko dejanje, ki ga zahodna kultura označi za agresivno, je lahko v arabski kulturi nekaj čisto normalnega in neagresivnega. Isto velja, ko govorimo o socialnem ugledu, saj se velikokrat zgodi, da se kot agresivno označi le vedenje osebe, ki je nižje na lestvici, medtem ko se enako vedenje vplivnejše osebe imenuje kako drugače (Lamovec, 1978:13).

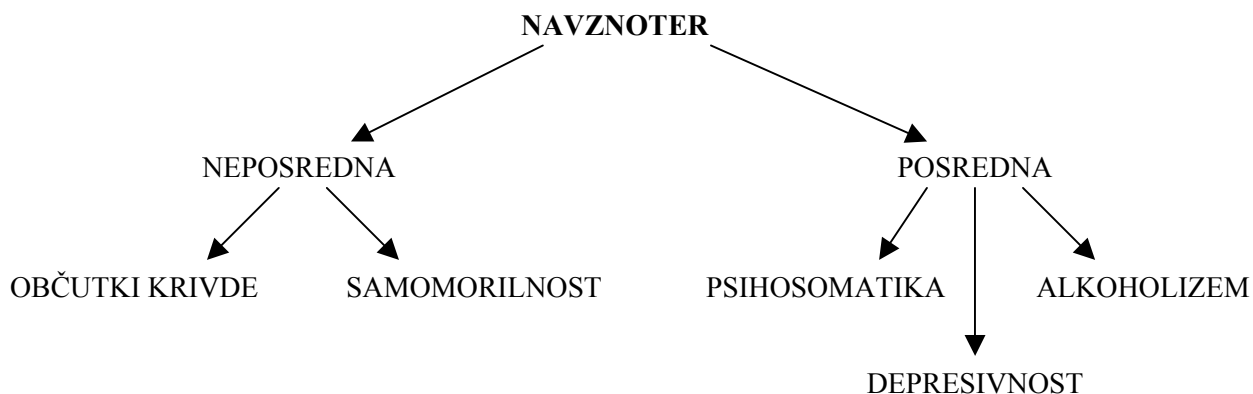
Precej znanstvenikov, ki se ukvarjajo z agresivnostjo, trdi, da vzrok nasilja ni samo agresorjeva želja, da bi škodoval drugim, temveč je v njegovem dejanju nekaj več. Patterson in Tedeschi sta prepričana, da so dejanja agresorjev primarno le poskus, da bi le ti vplivali na vedenje drugih (Berkowitz, 1993:8). Iz tega vidika torej nekdo, ki je izvedel nasilno dejanje, zgolj hoče, da drugi (žrtev dejanja) neha z nečim, kar ga nadleguje oz. vznemirja. Drugi teoretiki pravijo, da je v agresivnosti več kot neka prisila. Kot cilj agresivnega vedenja vidijo ohranitev ali zvišanje agresorjeve moči in nadvlade. Z uporabo nasilja agresor želi pokazati, da je močnejši od žrtve (npr. nasilje v družini) (glej Berkowitz, 1993:9). Spet drugi avtorji pravijo, da agresorje zanima zgolj to, kaj si o njih mislijo drugi. Važen jim je lasten ugled, ki ga morajo neprestano obnavljati. Richard Felson (glej Berkowitz 1993:10) pravi, da je v tem primeru agresivnost videna kot poskus upravljanja z vtisom (»impression management«). Agresivnost lahko razdelimo glede na različne vidike. Lahko je to smer, oblika, cilj agresivnega vedenja, psihološka vloga agresivnosti ipd.

2.1.1. Agresivnost glede na smer in obliko

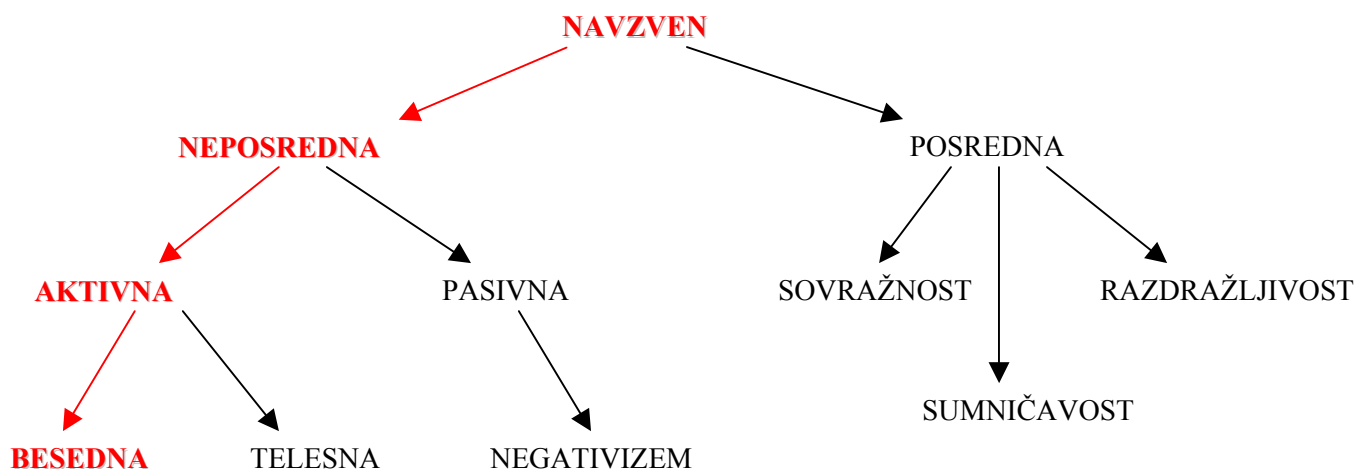
Glede na smer in obliko je bilo izdelanih več tipologij, ki pa se med seboj precej prekrivajo. Skupno jih lahko zajamemo v naslednji shemi:

Slika 2.1.1.1.: Klasifikacija agresivnosti glede na smer in obliko

AGRESIVNOST USMERJENA



AGRESIVNOST USMERJENA



Vir: Lamovec 1978:15

Glede na smer in obliko agresivnosti ločimo agresivnost usmerjeno navznoter in tisto, usmerjeno navzven. Obe obliki še naprej delimo na neposredno in posredno agresivnost. Navznoter usmerjena agresivnost je tista, ko človek izvaja agresijo nad samim seboj. Neposredni obliki take agresivnosti sta občutki krivde in v najhujših primerih samomorilnost. Med posredno, navznoter usmerjeno agresivnost lahko štejemo psihosomatske motnje, depresivnost in alkoholizem.

Nas seveda bolj zanima *drugi tip agresivnosti*- to je tisti, ki je usmerjen navzven in zato bolj viden. Posredna oblika take agresivnosti se kaže v posameznikovi sovražnosti, razdražljivosti in sumničavosti. Neposredna, navzven usmerjena agresivnost je lahko pasivna, ki se kaže zgolj v negativizmu, ali pa je aktivna- telesna in besedna. To je oblika, ki jo drugače označimo kot nasilje, bodisi fizično ali verbalno.

Če na kratko povzamem: ***glede na smer in obliko agresivnosti, lahko verbalno nasilje opišemo kot navzven usmerjeno, neposredno in aktivno agresivnost.***

2.1.2. Agresivnost glede na cilj oz. namen

John Dollard in Neal Miller sta s svojo skupino raziskovalcev, ki je delovala na univerzi Yale, definirala agresivnost kot dejanje, ki ima za cilj namensko poškodbo drugega organizma. Agresorjev namen je, da poškoduje tarčo (Berkowitz 1993:10), vendar ni to vedno edini cilj agresivnosti.

Glede na cilj oz. namen psihologija loči instrumentalno in čustveno (afektivno) agresijo. O instrumentalni agresivnosti govorimo takrat, ko ima agresivno dejanje, poleg prizadejanja škode, še kakšen drugi namen, oziroma je le sredstvo za doseg cilja (Berkowitz, 1993:11, Ule 2000:257). Pri tej obliki agresije ni nobenega čustvenega odnosa med storilcem in žrtvijo- storilcu predstavlja žrtev zgolj oviro, ki jo mora premagati, da pride do želenega cilja (npr. denarja, moči, družbenega statusa, ...) (glej Ule 2000:257).

Drugi tip agresije ima več označb (čustvena, afektivna ali »jezna« agresija), njen primarni cilj pa je prizadejanje škode žrtvi, pa naj bo ta škoda fizična ali psihična. Ta oblika agresije vsebuje neko čustveno komponento, saj v njej zaznamo jasno izražanje sovraštva med agresorjem in žrtvijo (glej Ule 2000:257 in Berkowitz 1993:12).

Večino agresivnih dejanj lahko uvrstimo v sklop čustvene agresije.

2.1.3. Fizična vs. verbalna agresivnost

Berkowitz deli agresivnost še na fizično in verbalno in direktno in indirektno (glej Berkowitz, 1993:15). Primer fizične direktne agresivnosti je udarec ali brca. Žaljivke, zmerljivke in zbadljivke so primer direktne verbalne agresivnosti. Indirektna verbalna agresivnost pa je obrekovanje ali natolcevanje.³

³ Poleg naštetih oblik obstajajo še »hibridne« oblike razumevanje agresivnosti. Buss (glej v Geen in Donnerstein, 1998: 24) agresivnost klasificiral glede na tri dihotočne spremenljivke- fizično/verbalno, posredno/neposredno in aktivno/pasivno. Tako je dobil osem možnih situacij, vendar se je osredotočil zgolj na

2.2. Teoretske razlage agresivnosti

Znanstveniki, ki se ukvarjajo z agresivnostjo, poskušajo razložiti tudi njen vzrok. Nekateri avtorji v grobem razdelijo teorije v dve skupini: na eni strani so biološke teorije, ki iščejo razlago agresivnega obnašanja v bioloških zasnovah, na drugi pa socialnokonstruktivistične teorije, ki iščejo socialne izvore agresivnega obnašanja (glej Ule, 2000:257). Če vzamemo omenjeni teoriji kot ekstrema, potem lahko novejšje razlage agresivnosti (npr. frustracijska teorija) uvrstimo v vmesni prostor med omenjenima perspektivama.

2.2.1. *Biološke teorije agresivnosti: instinktivistična pojmovanja agresivnosti*

Ideja o tem, da naj bi imel človek prirojeni čut za agresivnost, je že stara, saj jo lahko najdemo recimo že pri filozofu Thomasu Hobbsu. V nas naj bi bil nek vrojen notranji vzgon, ki nas sili, da sovražimo in uničujemo. V psihologiji se je s to idejo prvi ukvarjal William McDougall, ki je menil, da človekovo obnašanje vodijo vrojeni instinkti (glej Ule 2000:258, Lamovec 1978:16). McDougall je sicer pisal o agresivnem instinktu, ni pa pojasnil njegovega izvora.

Prvi, ki je obsežneje razložil agresivnost, je bil Sigmund Freud., ki je razvil dve teoriji agresivnosti. Leta 1905 je agresivnost opisal kot sestavni del seksualnega instinkta (libida) (Lamovec 1978:16) in naj bi bila reakcija posameznika na frustracijo zaradi preprečevanja zadovoljitve njegovih želja (Ule 2000:258). Po izkustvu prve svetovne vojne je Freud spremenil svoje pojmovanje agresivnosti. Ločil jo je od seksualnosti in ji pripisal večjo vlogo. Temeljna oblika tega instinkta⁴ naj bi bilo sovraštvo, katerega cilj je samoohranitev (Lamovec, 1978:16). Po Freudu naj bi obstajala dva osnovna instinkta: Eros ali instinkt življenja, ki združuje žive organizme, in Tanatos ali instinkt smrti, ki je destruktiven in usmerjen k dezintegraciji organskega življenja. »Kar živa bitja želijo, ni zadovoljitev biološke potrebe po preživetju, temveč po smrti« (Freud v

tipe aktivne agresivnosti, ki se pogosteje pojavljajo. O fizični agresivnosti govorimo, ko je žrtev dejansko napadena, oziroma poškodovana, pri verbalni agresivnosti je žrtev zavrnjena ter tarča groženj in zmerjanja. Pri neposredni agresivnosti žrtev lahko identificira agresorja, pri posredni pa ne.

⁴ Večina psihoanalistov je uporabljala pojem instinkt kot ga je definiral Darwin. Instinkt je impulz, nagon, ki prisili žival, da skuša zadovoljiti nek določen cilj. Cilj je tisto, ki definira naravo instinkta. (Darwin v Berkowitz, 1993:379)

Berkowitz, 1993:379). Edino smrt odpravi vse notranje napetosti v organizmu (prinese popoln notranji mir), zato si vsak živ organizem želi umreti.

Freud je uporabil tudi staro teorijo katarzične redukcije napetosti. Po Freudu se agresivnost lahko izrazi na neagresiven način, npr. v sarkazmu ali fantaziji. Skozi katarzo⁵ se »sistem« očisti in tako se zmanjša pritisk agresivne energije (Freud v Ule, 2000:258, in v Tucker-Ladd, 2003).

Mnogi psihoanalitiki so sprejeli instinktivistično pojmovanje agresivnosti, večinoma pa so zavrnili Freudov koncept instinkta smrti. Med instinktivističnimi pojmovanji agresivnosti velja omeniti tudi biologa in etologa Konrada Lorenza. Lorenz je raziskoval agresivnost kot značilnost živalskega obnašanja in svoje zaključke je projiciral na človeka. Nanj sta vplivali tako psihoanaliza kot darvinizem. Zavrnil je idejo o instinktu smrti, s Freudom pa je delil mnenje, da je agresivnost vrojena. Agresivnost je po njegovem mnenju rezultat naravne evolucije vrst in je sredstvo za povečanje možnosti preživetja neke vrste ali posameznega organizma. Lorenz je razvil t.i. »hidravlični« model, ki pravi, da je agresivnost posledica presežka energije v organizmu, ki se sprošča na drugih organizmih (Ule, 2000:258). Skozi evolucijo je človek razvil močan agresivni nagon, ki je spontan, a ga v sodobnih razmerah ne more popolnoma izživeti. Iz tega izhajajo najrazličnejša psihosomatska obolenja in nevrose modernega človeka, ki pa jih le –ta sprošča skozi športno udejstvovanje (kulturno kanaliziranje energije) ali v ekstremnih primerih- vojno (glej Lamovec str.19).

V današnjem času teoretiki na splošno zavračajo domnevo o vrojenosti agresivnosti pri človeku. Izsledki transkulturnih raziskav namreč kažejo, da agresivnost ni prisotna v enaki meri pri vseh ljudeh in v vseh kulturah. Obseg agresivnosti je v celoti odvisen od zgodovinskih okoliščin (Gergen, Gergen v Ule, 2000:259). Druge kritike instinktivistične teorije omenjajo tudi, da teorija ni dovolj podprta z empirijo. Lorenzu očitajo denimo, da je posploševal na podlagi maloštevilnih opazovanj živali, poleg tega pa je bila večina opazovanih živali v nenaravnem okolju (Lamovec, 1978:20).Tudi domnevo o vrojenosti agresivnosti so znanstveniki ovrgli, saj niso našli nobenih dokazov, da bi pri človeku obstajal tak instinkt (Scott v Berkowitz, 1993:384).

⁵ Pojem katarze se nanaša na zmanjšanje čustvene napetosti, ki sledi nenadnemu izbruhu prej zadrževanih čustev (Lamovec, 1978:120).

Instinktivistična teorija predpostavlja, da obstaja zgolj eno gonilo k agresiji. V skladu s teorijo bi lahko rekli, da se agresivnost pojavi samo takrat, ko človek čuti, da se mora znebiti notranjega vzgiba agresivnosti. Berkowitz (glej Berkowitz 1933:385) seveda oporeka tej teoriji, ker obstaja več tipov agresivnosti, ne pa ena sama.

2.2.2. Socialnokonstruktivistične teorije

Socialne teorije agresivnosti temeljijo na predpostavki, da so ljudje za agresivno obnašanje pogosto nagrajeni, oziroma z agresivnostjo pridejo do nekega cilja, pa naj bo to nagrada, korist ali ugodje (glej Ule, 2000:260). Ta teorija ne zanika motivacijskih dejavnikov pri učenju in ohranjanju agresivnosti, vendar jih pojmuje širše in mednje vključi tudi socialna ojačenja (Lamovec, 1978:37). Posameznik deluje in se obnaša tako, da doseže želeni cilj. Če ne gre drugače, se zateče k agresivnosti in če mu to dejanje uspe, ga naslednjič ponovi. Če mu na ta način uspe zadovoljiti svojo željo, se v njem zbudi pogojni refleks agresivnega zadovoljevanja želja. Pri tem imajo centralno vlogo pozitivni utrjevalci učenja agresije, ki so lahko npr. privlačni predmeti, denar, pridobitev družbenega priznanja ali statusa, pa tudi konec neprijetnega in bolečega stanja (Mummendey v Ule, 2000:260).

Da bi se pri posamezniku sploh lahko pričel proces socialnega učenja agresije, mora najprej sam spoznati agresivno obnašanje in uvideti, kako bi lahko uporabil tako obnašanje za pridobitev zaželene stvari. »Bandura je kot najpomembnejšo vrsto socialnega učenja agresije postuliral »socialno modeliranje«. Posamezniki opazujejo druge (zlasti odrasle) osebe pri agresivnem obnašanju in si zapomnijo posledice takšnega obnašanja. Če so opazili pozitivne posledice, potem jim je to znak, oziroma vzrok za posnemanje« (Ule, 2000:261).

Bandura je razvil tezo, da se posameznik agresivnosti lahko nauči na dva načina: a) s posnemanjem oz. opazovanjem agresivnega modela (posnemovalno ali imitativno učenje) ali b) če je nagrajen za agresivno vedenje. Te nagrade so lahko različnih oblik: prenehanje agresije drugih, pridobitev pohvale ali družbenega statusa, samopotrditev in/ali zmanjšanje napetosti (glej v Tucker-Ladd, 2003).

Bandura je nadalje razvil tudi novo pojmovanje agresivnosti. V svoji teoriji upošteva tri velike skupine dejavnikov:

1. izviri agresivnosti, ki so načini in pogoji, v katerih se razvija agresivno vedenje;

2. vzbujevalci agresivnosti, to so dejavniki, ki povzročajo, da bo posameznik naučeno vedenje izvajal;
3. ojačevalci agresivnosti, to so notranji in zunanji vplivi, ki to vedenje ohranjajo (glej Lamovec, 1978:38).

Zaključki, ki so bili izpeljani iz osnovne teorije socialnega učenja, so tako bistveno drugačni od zaključkov, ki izhajajo iz instinktivistične in frustracijske teorije. Eden od zaključkov je, da je agresivnost lahko posledica povečanega čustvenega vzburjenja, ne glede na izvor. Raziskave so pokazale, da povečano vzburjenje (jeza, tekmovalnost, spolno vzburjenje, ...) lahko v določeni situaciji izzove agresivno obnašanje. Pomembnejša od izvora vzburjenja pa je njegova jakost (glej Lamovec, 1978:42).

Drugi zaključek, ki ga lahko potegnemo iz te teorije je, da lahko na neagresiven način učinkovito znižamo vzburjenje in s tem bolj zmanjšamo agresivnost, kot bi jo z agresivnim vedenjem.

Teorija socialnega učenja agresivnosti predstavlja predvsem nek okvir, znotraj katerega lahko ugotavljamo medsebojni vpliv večih dejavnikov, ki so lahko tako situacijske kot tudi osebne narave. Nadalje je teorija omogočila vsaj delno sintezo mnogih raziskovalnih spoznanj, ki jih v okviru drugih teorij ni bilo mogoče povezati (glej Lamovec, 1978:42).

2.2.3. Agresivnost kot odziv na frustracijo

Najbolj popularna teorija agresivnosti vidi agresivnost kot odziv na frustracijo. Z definicijo pojma frustracija je podobno kot s pojmom agresivnost, saj ima lahko več različnih pomenov. S to teorijo se je v veliki meri ukvarjala skupina družboslovnih znanstvenikov, ki je delovala na univerzi Yale. Skupina, ki sta jo vodila John Dollard in Neal Miller, je leta 1939 izdala knjigo »Frustracija in agresivnost«. Frustracijo so pojmovali kot neko zunanjo okoliščino, oziroma oviro, ki preprečuje posamezniku, da bi dosegel svoj cilj (glej Berkowitz, 1993:31).

Posameznikova frustracija je bolj intenzivna, če predstavlja oviro do zelo želenega cilja, če se ta ovira pojavi nenadoma in če se zdi neupravičena in krivična (Aronson, Berkowitz v Tucker-Ladd, 2003). Dollard in njegovi somišljeniki so bili prepričani, da je vsako agresivno vedenje reakcija na poprejšnjo frustracijo, vendar pa vsaka frustracija ne privede do agresivnosti. Neal Miller (glej Berkowitz, 1993:31). je kasneje

dopolnil prvotno frustracijsko teorijo. Po njegovem človek, ki ni dosegel svojega primarnega cilja in je torej naletel na frustracijo, ni nujno, da reagira na agresiven način. Če se je naučil zaobiti neprijetno situacijo (frustracijo) tako, da si izbere alternativne cilje, alternativne poti do želenega cilja ali pa se spoprime z nastalo težavo, potem njegova frustracija ne izzove agresivnosti (glej Berkowitz, 1993:33).

S frustracijsko teorijo se je ukvarjal tudi neoanalitik Erich Fromm. Ločil je dve vrsti agresivnosti: pozitivno ali benigno in zločesto. »Pozitivna ali benigna agresivnost je skupna človeku in živalim in predstavlja dedno pogojeno težnjo k napadu ali begu, kadar so ogroženi osnovni življenjski interesi. Ta agresivnost je nujna za obstanek posameznika in vrste ter služi prilagoditvi. Traja le toliko časa, dokler deluje njen vzrok, z razrešitvijo frustracije pa preneha« (Lamovec, 1978:21).

Tipična agresivnost, ki jo najdemo pri človeku, je zločesta agresivnost, ki vključuje maščevalno, ekstatično in značajsko agresivnost. Za Fromma te oblike agresivnosti niso dedno pogojene in jih vidi kot strasti, ki izvirajo iz neugodnih pogojev človekovega življenja in predstavljajo vir nadomestnega zadovoljstva (Lamovec, 1978:21).

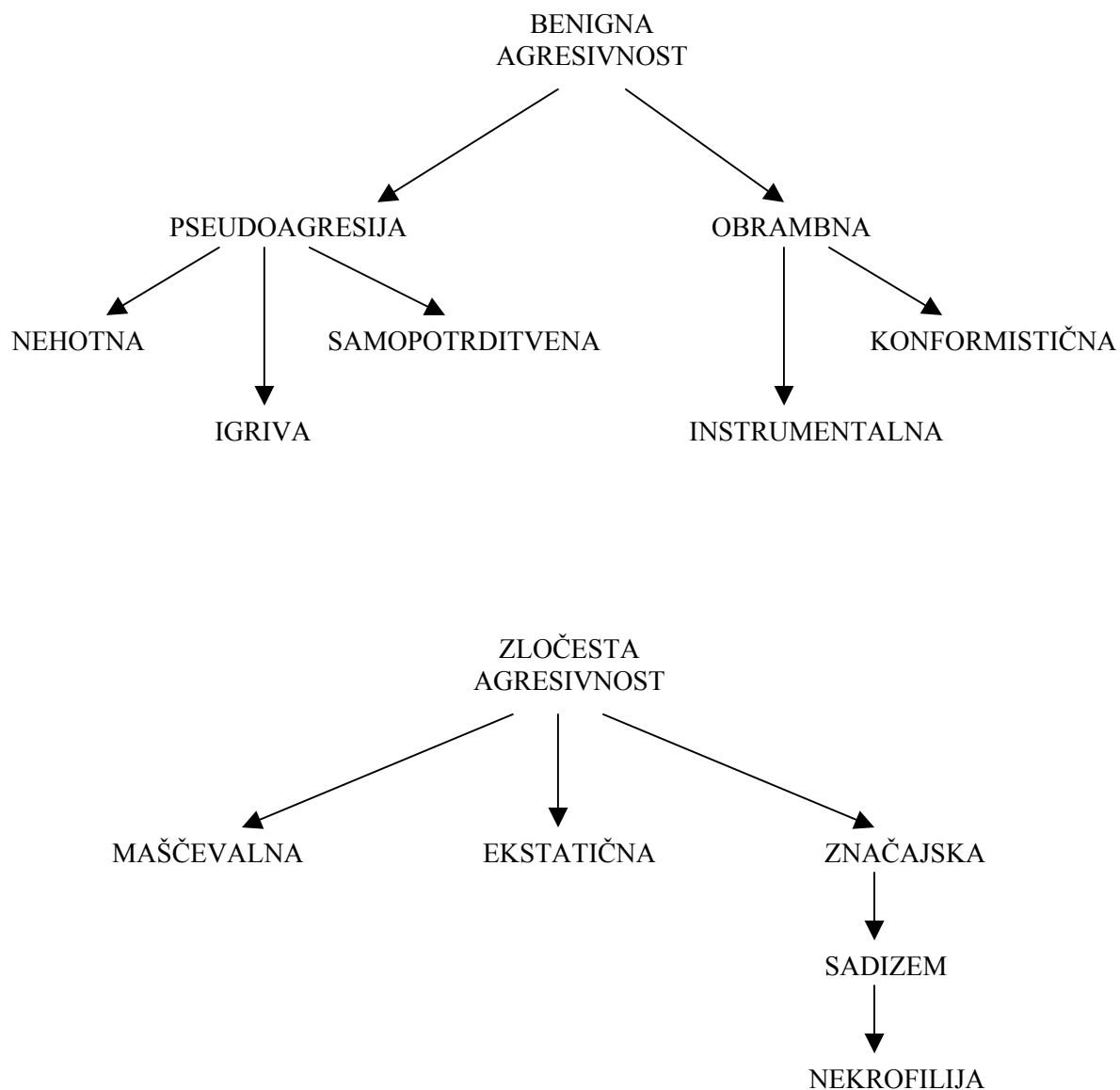
V ugodnih življenjskih pogojih je posameznik ustvarjalen in svojo energijo uporabi pri ustvarjalnem delu in ljubezni. Če pa je posameznik neuspešen in ne more ustvarjati, postane destruktiven in uničuje.

Pozitivno ali benigno agresivnost Fromm razdeli na pseudoagresivnost in obrambno agresivnost. Pseudoagresija se nadalje razdeli na a) nehotno, ki nastane slučajno in povzroči škodo, ki je posameznik ni nameraval, b) igrivo, ki je sestavni del borilnih veščin in nekaterih športov in c) samopotrditveno, ki predstavlja trdno usmerjenost k cilju in ne vključuje sovražnosti. Obrambna agresivnost sodi med najbolj pogoste oblike agresivnosti in se pojavi zgolj takrat, ko je ogroženo posameznikovo življenje, njegova svoboda, dostojanstvo ali lastnina, njen cilj pa je ohranitev življenja in osebne celovitosti (glej Lamovec 1978:23). Strah, ki spodbuja to vrsto agresivnosti, je lahko namišljen ali pa podzavesten. V takem primeru je agresivnost neprilagojena. Tako stanje ponavadi izrabljajo politični voditelji. Vzbujanje občutka ogroženosti naroda vodi do opravičevanja nasilja pod krinko samoobrambe. K obrambni agresivnosti sodita konformistična in instrumentalna agresivnost. Konformistična agresivnost je ubogljivost, ki temelji na avtoriteti (npr. sodelovanje vojakov v vojni) in pa obnašanje posameznika pod pritiskom skupine vrstnikov (npr. mladoletno prestopništvo). »Instrumentalna agresivnost služi doseganju različnih zunanjih ciljev oziroma

zadovoljitev in tako predstavlja le sredstvo oziroma instrument. Ne služi niti obrambi, niti neposrednemu sproščanju napetosti in je ne spremljajo močnejša čustva« (Lamovec, 1978:24). Primeri take agresivnosti so vojskovanje plačancev, umor iz koristoljubja, delovanje mafije ipd.

Za Fromma je zločesta agresivnost izraz neustreznega zadovoljevanja človekovih potreb. Zločesta agresivnost je lahko le začasna in prehodna oblika, ki se pojavi kot trenutni odziv na neustrezne življenjske okoliščine (sem štejemo maščevalnost in ekstatično agresivnost) ali pa izvira iz razdiralnega značaja posameznika. Tipični izraz razdiralnega značaja je po Frommu sadizem in kot skrajna oblika- nekrofilija.

Slika 2.2.3.1.: Oblike benigne in zločeste agresivnosti po Frommu



Vir: Lamovec, 1978:22

Po Frommu je lahko tudi zdolgočasnost vir agresivnosti. Ko življenje posameznika izgubi smisel, se občutek nemoči in nesmisla spremeni v jezo. Počuti se prevaranega, ker je pričakoval več od življenja. Nemoč boli in agresivno obnašanje do drugih je dokaz, da ima še moč, da lahko še reče »Jaz sem nekdo« (glej Tucker-Ladd, 2003).

V sklopu frustracijske teorije agresivnosti lahko omenim še Maslowa, »ki je pojmoval agresivnost kot rezultat pomanjkljive zadovoljitve temeljnih potreb po varnosti, ljubezni, spoštovanju in samouresničenju« (Lamovec, 1978:30).

V toku let se je izkazalo, da je bil frustracijski model agresivnosti zelo poenostavljen. Kritiki modela so opozorili, da agresivnost nikakor ni nujno posledica frustracije. Ugotovili so, da samo nekatere vrste frustracij spodbujajo agresivnost in da je agresivnost, ki je odgovor na frustracijo, kulturno pogojena. Frustracijski model ni upošteval tudi drugih pomembnih dejavnikov kot npr. učenja agresivnega vedenja, uničujočih učinkov posledic nasilja in tudi ne vplivov spoznavnih ter miselnih vzorcev, ki uravnavajo agresivno vedenje posameznika (glej Lamovec, 1978:36)

2.2.4. Agresivnost kot pridobljena oblika vedenja

Z agresivnostjo kot navado se je do sedaj ukvarjalo le malo znanstvenikov. Med njimi velja izpostaviti Bussa in Berkowitza, ki pojmujeta agresivnost kot trajno osebnostno lastnost, oziroma navado. (glej Lamovec, 1978:43).

Buss je izpostavil štiri dejavnike, ki določajo stopnjo posameznikove agresivnosti. Ti dejavniki so pogostost frustracij, pogostost pozitivnih in negativnih ojačenj, socialni vplivi in posameznikov temperament (Lamovec, 1978:43).

Berkowitz vidi agresivnost kot osebnostno potezo, ki povzroča, da so mnogi dražljaji funkcionalno enakovredni in vpliva na doslednost v vedenju. Agresivna osebnost se hitreje vzburi in se agresivno odzove na večje število dražljajev. Tak človek ima sovražno stališče do svojega okolja in se v večini situacij počuti ogroženega in frustriranega. Ustrezen dražljaj (lahko je to samo neprijetna misel, cigaretni dim, depresija, slab zrak v prostoru...) neposredno vzbudi že obstoječo navado (Lamovec, 1978:43).

Seveda obstaja še več teorij, ki se ukvarjajo z agresivnostjo. Sama sem povzela Coferjevo in Appleyevo tipologijo in s tem sem izpustila nekaj zelo zanimivih teorij agresivnosti. Rubin (glej Tucker-Ladd, 2003) se je recimo ukvarjal s tem, da do agresivnosti pripelje posameznikovo sovraštvo do samega sebe in samozatajevanje. Scherer, Abeles in Fischer so izhajali iz ideje, da naša družba ustvarja in ohranja veliko število stereotipov, ki usmerjajo naše nezadovoljstvo, predsodke in diskriminacijo. Kmalu se ujamemo v začarani krog: nekoga ne maramo in zato je večja verjetnost, da se bomo do njega obnašali nasilno in če se do njega obnašamo nasilno, je velika verjetnost, da ga bomo še bolj prezirali in sovražili (glej Tucker-Ladd, 2003).

Če povzamem napisano, lahko rečem, da je verbalno nasilje oblika nasilja, ki se navadno kaže v izrečenih besedah, ki imajo namen nekoga užaliti, oziroma mu prizadejati škodo. Strinjam se z Lamovčevo, da je definicija agresivnosti pogojena s kulturo in vrednostnim sistemom posameznika. Tudi v naši družbi nekemu, ki izhaja iz južnih predelov nekdanje Jugoslavije ne zamerimo, če v svojem izrazoslovju uporablja kletvice, ki bi jih sicer zlahka označili kot verbalno nasilje. Samo z roko zamahnemo in rečemo, da je to pač del njegove »folklore«. Obenem se mi zdi, da je naša družba kot celota v preteklih letih redefinirala svoje norme, saj smo postali bolj občutljivi tudi na ne tako jasno izražene oblike verbalnega nasilja (npr. cinizem, sarkazem, zbadljivke, natolcevanje...). Od opisanih teoretskih razlag agresivnosti se mi zdijo najbolj »preživetec« biološke teorije, kot sociologinja pa zlahka sprejemem frustracijsko in socialnokonstruktivistične teorije. V bistvu teh teorij sploh ne moremo jasno ločiti, ker se prepletajo in nadgrajujejo. Zdi se, da je najbolj verjeten vzrok verbalnega nasilja neka frustracija, ki posamezniku preprečuje, da bi dosegel želeni cilj. Frustracija je lahko karkoli- gneča na cesti, počena guma, šefova opazka, strgana nogavica, cigaretni dim ipd. Mogoče je, da se posameznik potem, ko svojo jezo v obliki verbalnega nasilja stresa na nekoga drugega, počuti bolje in potem bo, ko bo naslednjič v podobni situaciji, odreagirar enako. To potem ni več odziv na frustracijo, temveč navada. Menim, da je lahko verbalno nasilje tudi nekakšna maska, ki skriva določeno pomanjkljivost- recimo neznanje, saj obstajajo posamezniki, ki se potem, ko določenih mnenj ali stališč ne znajo več argumentirati, zatečejo k verbalnemu nasilju oziroma t.i. »nizkim udarcem«.

3. Nasilje kot komunikacijski proces

Do sedaj sem se v svoji nalogi osredotočila le na opis definicij in različnih teorij nasilja oz. agresivnosti. Da bi se približala svoji temi, bi si veljalo ogledati, kako je z nasiljem v medijih, česar omenjene teorije sploh ne upoštevajo. Ne sprašujejo se namreč o možnostih, ki jih v sodobni družbi imajo lahko mediji kot pomembni oblikovalci posameznikovih norm, vrednot, želja in ciljev. Množični mediji služijo namreč komuniciranju z velikimi skupinami ljudi (Kotnik, 2000:17).

Gerbner (glej Gerbner, 1995) pravi, da je zgodovina človeštva hkrati tudi zgodovina nasilja. Krvave prizore lahko najdemo tako v najstarejših bajkah, mitologiji, Shakespearovih tragedijah kot v današnjih sporočilih. Nasilje ni tako sodobna novotarija in se mu ne moremo izogniti.

Hkrati z razvojem medijev in pojavom nasilja v njih, se je pojavila tudi zaskrbljenost javnosti zaradi vpliva nasilja v medijih na uporabnike. Učinek medijev na kriminalno vedenje je že dolgo znan, saj je o njem pisal že francoski sociolog Tarde konec 19. stoletja (Berkowitz, 1993:203). Prve raziskave so temeljile na predpostavki, da nasilje v medijih najbolj vpliva na otroke in mentalno bolne ljudi. Ti dve skupini sta tisti, ki ne ločita razlike med medijsko in realno stvarnostjo. Berkowitz tudi opozarja, da ima nasilje v medijih na publiko kratkotrajne in dolgotrajne učinke (Berkowitz, 1993). Kratkoročni učinki se pojavijo takoj in se kar hitro izgubijo, dolgoročni učinki pa se pojavijo šele čez čas.

Mediji sicer ne podpirajo neposredno agresivnega obnašanja javnosti, temveč sooblikujejo krog asociacij, ki podpira ali utrjuje *nagnjenost k agresiji*. Kratkoročni učinki medijev na agresivno vedenje med občinstvom so toliko večji, 1.) če prikazano kriminalno nasilje ni bilo kaznovano, 2.) če nasilje ni bilo prikazano kot neupravičeno ali neprimerno, 3.) če je bilo nasilje prikazano tako, da se lažje identificiramo z agresorjem kot z žrtvijo in kolikor manj se je publika sposobna duševno distancirati od gledanega/poslušanega/branega (Berkowitz, 1993:234).

Učinki medijev običajno hitro zbledijo, okrepijo pa se lahko v primeru, če se ponavljajo. Dolgoročni učinek »bombardiranja« publike z agresivnimi prizori je postopna rast relativne ravnodušnosti do vsakovrstnega nasilja. Ljudje posledično sprejemajo nasilje kot »samoumevno« sestavino vsakdanjega življenja.

Raziskave o nasilju v medijih, ki so jih izvedli v 70. in 80. letih prejšnjega stoletja, so vse po vrsti ugotavljale, da ima izpostavljenost nasilnim vsebinam v medijih velik vpliv

na občinstvo. Še posebej naj bi nasilje vplivalo na otroke, mentalno bolne in ljudi iz nižjih družbenih slojev. Gre za socialne skupine, ki naj bi neselektivno sprejemale vse, kar jim mediji ponujajo. Novejše študije pa poudarjajo *zgolj posredne vplive nasilja* v medijih na občinstvo. Še najmočnejše je ta vpliv izražen v posnemanju nasilja, ko posamezniki dobijo idejo za svoje zločine v medijih (»copycat violence«). Nekateri avtorji celo menijo, da so se v letih neskončnih debat o vplivih nasilja v medijih izoblikovali določeni miti, ki bolj ali manj slonijo na zdravorazumskih predpostavkah in ne na izsledkih preteklih raziskav.

Buckingham (Buckingham 1997: 39) denimo pravi, da lahko vplivu televizije pripišemo čustvene in ideološke vplive ter vplive na obnašanje. Poudarja pa, da do teh vplivov lahko pride, ni pa nujno. Debate o nasilju v medijih so vedno prisotne, izredno glasne in žolčne pa postanejo, ko se pojavi nov medij. Zadnji, ki je sprožil ponovne razprave, je internet, zato ne čudi, da je prav nasilje na internetu tisto, zaradi katerega je trenutno javnost pogosto zaskrbljena.

Ko je internet prerasel meje ameriškega vojaškega okolja in se je pričel širiti z veliko hitrostjo, so ga mediji označevali kot personifikacijo McLuhanove globalne vasi, kjer naj bi se ljudje srečevali in spoznavali. Tisk, radio in do neke mere tudi televizija, pomagajo ustvariti in vzdrževati časovne ter krajevne družbene meje med ljudmi, nov medij pa naj bi podrl te meje in pomagal ustvariti kooperativno globalno skupnost (Carter in Weaver, 2003:138). Sedaj nam je že jasno, da je bila to zgolj naivna in utopična predstava. Danes namreč beremo in govorimo o »kibernetskem nasilju«, ki obsega nasilne kibernetske igrice, kibernetsko pornografijo, sovražna sporočila, spolno izrabljanje (cybersexexploitation) in nadlegovanje. Zdi se, da je internet dodatna družbena valilnica nasilja.

Od vseh naštetih oblik nasilja v kibernetskem prostoru me še posebej zanimajo tiste, ki se najpogosteje pojavljajo na forumih in v klepetalnicah. Tem prostorom je namreč skupno to, da so namenjeni pogovorom in izražanju mnenj o specifičnih temah, ki so *javno dostopne*. Na forumih in v klepetalnicah tako najdemo žaljiva sporočila (»flaming«), zalezovanje (»cyberstalking«) in kibernetsko sovraštvo (»cyberhate«).

3.1. Internet kot nov prostor nasilja?

Zdi se, da je bilo o internetu oz. medmrežju že vse napisano. Ker se bom v svoji nalogi ukvarjala z interaktivnimi forumi na spletu, se mi zdi prav, da vsaj na grobo orišem značilnosti tega, dokaj novega, medija.

Njegove zametke najdemo v 70-ih letih prejšnjega stoletja v eksperimentalnem omrežju ARPANET, ki je bil raziskovalni projekt ameriške vojske. V desetletju, ki je sledilo, so uvedli komunikacijski protokol TCP/IP. Poenotenje komunikacijskega protokola je omogočilo povezavo vseh vrst računalniških virov in medsebojno izmenjavo podatkov oz. informacij. Internet je kaj kmalu prerasel vojaško in prešel v akademsko sfero, v 90-ih letih pa se je pričelo njegovo bliskovito širjenje.

Kaj sploh je internet? Tehnično gledano je to globalno omrežje računalniških sistemov, ki komunicirajo in izmenjujejo informacije, datoteke, programe in naloge preko standardov in protokolov. Internet (medmrežje) je mreža, sestavljena iz nepreglednega števila računalnikov, ki so med seboj povezani, prav tako pa so mreže povezane v večje mreže. Sam sistem omogoča neomejen dostop do drugih ljudi, ki so priključeni na omrežje, in do informacij, ki jih nudijo javne baze podatkov. Preko interneta lahko pošiljamo elektronsko pošto, prenašamo datoteke, iščemo podatke v bazah, sodelujemo v različnih debatnih forumih, igrah ter konferencah in tudi drugače izmenjujemo mnenja. Nekatere usluge interneta so asinhrono (elektronska pošta, forumi), druge pa so sinhrono, oziroma potekajo v realnem času (npr. klepetalnice) (glej Kitchin 1998: 3).

Posebnost interneta, ki v splošnem podpira sodobne računalniško posredovane komunikacijske prakse, je v tem, da ni monoton medij, ki bi posameznike spodbujal zgolj k eni sami obliki povezovanja. Prav nasprotno, internet spodbuja raznolike oblike »obstajanja« in s tem tudi mnogotere možnosti za vzpostavljanje stikov z drugimi (Oblak, 2003: 115). Analize interneta kot komunikacijskega medija so pokazale, da internet ni en sam medij, temveč da tvori digitalno komunikacijsko infrastrukturo, v kateri soobstaja cela vrsta različnih medijev. Govorimo lahko o internetu kot *meta-mediju* ali *integralnemu mediju*. Raznovrstnost komunikacijskih orodij na internetu omogoča različne komunikacijske prakse v najrazličnejših družbenih kontekstih (Škerlep, 1998: 24). Raznovrstne oblike komuniciranja lahko ločimo glede na:

- a) *tip komunikacijskega razmerja med udeleženci*, kjer razlikujemo med medosebnim (eden-z-enim), skupinskim (mnogi-z-mnogimi) ali množičnim (eden-z-mnogimi) komuniciranjem,
- b) *smer komuniciranja*, ki je lahko enosmerna ali dvosmerna; *odzivnost*, ki se nanaša na razlikovanje med sočasno (sinhrono) in nesočasno (asinhrono) sodelovanje z drugim-i,
- c) *vrsto vsebine*, ki vključuje samo tekstovna besedila kot tudi ostalo grafično, slikovno in video gradivo; ter
- d) *naravo komunikacijskega razmerja*, ki je lahko zasebna (elektronska pošta) ali javna (svetovni splet, forumi, klepetalnice)

(glej Škerlep 1998 in Oblak, 2003:115)

Razlike se pojavljajo tudi v načinu razumevanja interneta s strani posameznih uporabnikov. Nekateri uporabniki opisujejo računalniško tehnologijo zgolj kot komunikacijsko orodje, ki jim omogoča prenos informacij in podatkov z enega na drugi kraj. Ta skupina uporabnikov razume internet kot ново orodje, ki omogoča uresničevanje nekaterih specifičnih, precej instrumentalnih funkcij (Oblak, 2003:115). Druga skupina uporabnikov dojema internet kot nek nov prostor, kje lahko srečujejo in spoznavajo druge ljudi. Zanje je internet družabno okolje, kjer preživljajo prosti čas in kjer doživljajo nove identitete, nova razmerja in nove prostore. Tretja skupina uporabnikov pa računalniško posredovano komuniciranje opisuje kot posebno obliko bivanja. Računalniško posredovano komuniciranje je zanje predvsem tekst in v internetu vidijo predvsem možnost, da skozi tekst izražajo sebe in druge (Oblak, 2003:115). Namen uporabe interneta *zavisi torej od vsakega posameznika posebej*, analitiki pa že ugotavljajo določene skupne motive in lastnosti. Lastnosti interneta kot novega medija opiše John December (December, 1996), ki pravi, *da internet kot medij ni več omejen s časom in prostorom temveč le z uporabo, ter da je porozen, dinamičen in interaktiven medij*.

3.1.1. Interaktivni forumi kot novi komunikacijski prostori

V začetku svoje naloge sem omenila, da se bom ukvarjala z verbalnim nasiljem v okviru interaktivnih forumov. Pojma forum ne bom gledala zgolj v ozkem pomenu besede, temveč bom obravnavala dva tipa računalniško posredovanega komuniciranja- forum in klepetalnice oz. IRC (Internet Relay Chat). Za ti dve okolji sem se odločila zato, ker

predstavljata prostora, kjer se uporabniki največ srečujejo in so najbolj aktivni⁶. Ravno zaradi množičnosti in aktivnosti udeležencev pride do izražanja različnih mnenj, kar lahko privede do nestrpnosti in posledično, pojava žaljivih sporočil.

Spletni forumi in klepetalnice imajo veliko skupnih lastnosti, glavna razlika med njimi pa je, da govorimo v primeru forumov o *asinhronem komuniciranju*, IRC pa uporablja *sinhrono komuniciranje*. Če poenostavim, asinhronost uporabnikom omogoča, da sporočilo sprejmejo, kadar jim to dopušča čas. Prav tako lahko poljubno izberejo čas, ko bodo nanj odgovorili (če sploh bodo) (glej Praprotnik 2003b: 103). Pri sinhronem tipu računalniško posredovanega komuniciranja se sporočila ne shranjujejo, kar pomeni, da mora uporabnik pri pogovoru sodelovati »v živo«. Sporočila, ki jih tipka vsak od udeležencev sinhrono komunikacijske interakcije, se istočasno izpisujejo na ekrane vseh udeležencev (Škerlep, 1998:30). Oblakova (glej Oblak 2000:1060) prikaže razlike in podobnosti glede na prevladujoča razmerja med komunikacijskimi orodji in izbranimi značilnostmi računalniško posredovanega komuniciranja.

Tabela 3.1.1.1: Prevladujoča razmerja med komunikacijskimi orodji in izbranimi značilnostmi računalniško posredovanega komuniciranja

	prevladujoči tip komuniciranja	odzivnost	značaj komunik. razmerja	prevladujoči način uporabe storitve posamezne	možni družbeni učinki na ravni posameznika
Diskusijske liste (forumi)	skupinska	asinhrona	javna	informiranje, izražanje mnenj in razpravljanje o izbranih temah	»vključitev v virtualne skupnosti«
Sobe za kramljanje (IRC)	medosebna ali skupinska	sinhrona	zasebna ali javna	pogovarjanje, druženje in zabava	»oblikovanje prijateljskih skupin, »fan klubov« itd.

Vir. Prirejeno po Oblak, 2000:1060

⁶ Da so klepetalnice res priljubljene lahko ponazorim s kratko zgodovino IRCa.

Leta 1988 se je pojavil prvi IRC klient. V letu 1989 je bilo v omrežju povezanih že 40 serverjev po vsem svetu. Leta 1990 beležijo povprečno 12 uporabnikov dnevno na 38 serverjih. 1996 pride do velikega razdora (The Great Split) v okviru mreže EFnet. Iz dela EFneta nastane novo omrežje IRCnet. V letu 2000 sta imeli največji omrežji približno 120000 uporabnikov (EFnet 50000 in IRCnet 70000) (Stenberg, 2002). Današnji podatki kažejo, da se več kot milijon uporabnikov druži na 670000 različnih kanalih. Pet najbolj »obljudenih« omrežij trenutno sestavlja QuakeNet s 178000 uporabniki, IRCnet s 111000, sledi Undernet s 108000, EFnet, ki ga uporablja 92000 posameznikov in DALnet, ki ima »samo« 34000 uporabnikov (Vir: <http://irc.netsplit.de/networks/>)

Menim, da so se spletni forumi v zadnjem času »modernizirali«, saj večina dopušča tudi neke vrste medosebnega komuniciranja. Uvedli so posebno storitev, ko posameznemu uporabniku drugi lahko pošljejo zasebno sporočilo, ki ga samo on/a lahko prebere, kar pomeni, da tudi forumi dobivajo zasebno dimenzijo. Omeniti moram tudi, da drži, da navadno spletni forumi nastanejo na neko določeno temo, vendar ima skoraj vsak tak forum (npr. tak kjer se diskutira o avtomobilih, računalniški opremi, najnovejših filmih, igrah, mobilni telefoniji) tudi poseben prostor, ki ga navadno poimenujejo »čvek«, »blodnje«, »krneki«... kjer lahko uporabniki razpravljajo o stvareh, ki se ne tičejo primarne teme. To so obenem tudi prostori, kjer se največkrat pojavijo žaljivke oz. primeri verbalnega nasilja.

3.1.2. Forumi in klepetalnice kot prostori druženja

Verjetno se marsikomu zastavlja vprašanje, zakaj sploh posamezniki sodelujejo na forumih in v klepetalnicah. Kaj je tisto, kar jih žene, da se vedno znova vračajo? Odgovor je druženje. V raznih klepetalnicah lahko vsak srečuje ljudi s celega sveta in z njimi neovirano klepeče o čemerkoli. Tako nastaja raznolika in dinamična pogovorna kultura, ki predstavlja nov kontekst druženja in prinaša s seboj povsem realne učinke (Oblak, 2004:76). V novem prostoru se ustvarjajo novi družbeni odnosi: prijateljstva, intimne romance, profesionalni interesi, javna naslavljanja, družbene akcije, pa tudi nadlegovanja, verbalne grožnje in nasilje (Fernback v Oblak, 2004:77). Interaktivni prostori, ki so namenjeni druženju, tako postajajo pomemben medij družbene socializacije. Oblakova (glej Oblak, 2004) ugotavlja, da lahko govorimo o pojavu nove, »chat room generacije«, za katero so značilne vsaj tri kulture druženja: fantazijski beg pred realnostjo, iskanje terapevtsko- prijateljskih vezi in eksperimentiranje z intimnimi izkustvi.

Posamezniki v okviru klepetalnic iščejo ravnotežje med privlačnostjo anonimnosti, odsotnostjo avtoritete in svobodo izbire, kar jim daje varljiv občutek osebne moči. Drži, da je večina uporabnikov forumov in klepetalnic mladih, vendar se kulture druženja razvijajo tudi med starejšimi, ki vedno bolj osvajajo svet interneta. Z interakcijo med dvema ali več osebama, ki komunicirajo med seboj preko interneta, nastanejo virtualne skupnosti (Praprotnik, 2003b:6). Take skupnosti naj bi bile sposobne ustvariti vtis pristnosti, saj se v njih praviloma srečujejo popolni tujci, katerim so skupni interesi, potrebe in želje. Pomembna novost, ki jo prinaša virtualna realnost, je ideja o virtualni osvoboditvi. Na obnašanje članov skupnosti vpliva dejstvo *relativne anonimnosti*, kar

jim omogoča konstrukcijo in eksperimentiranje z virtualnimi identitetami (glej Praprotnik, 2003b:103). Wallacova (Wallace, 1999: 239) meni, da je ravno občutek anonimnosti na internetu tisti, ki spodbuja posameznike, da sprostijo zavore in se pričnejo obnašati drugače kot v »normalnem« življenju. Anonimnost ima seveda pozitivne in negativne plati- med pozitivne lahko štejemo to, da se uporabniki lažje sprostijo in spregovorijo o svojih tegobah, kar je še posebno pomembno pri »online« terapiji. Po drugi strani pa ljudje, ko mislijo, da so anonimni, več nergajo, preizkušajo najbolj bizarne ideje in identitete in postavljajo vprašanja, ki bi lahko razkrila njihovo neumnost (Wallace, 1999:240). Počutijo se svobodne in zato menijo, da lahko počnejo kar se jim zljubi.

3.1.3. Jezik klepetalnic in forumov

Omeniti velja še posebnost, ki velja za oba primera računalniško posredovanega komuniciranja. To je jezik. V okolju računalniško posredovanega komuniciranja manjka več elementov neposrednega komuniciranja. Med »pogovorom« ne moremo opazovati sogovornika, njegovega nezavednega vedenja, mimike, manjka nam stik z očmi, distanca, naglas, ton in barva glasu. Nimamo torej nobenih neposrednih povratnih informacij (glej Praprotnik 2003b: 110-120). Ker je komuniciranje odvisno *zgolj* od besedilnega sporočila, se je v klepetalnicah razvil nekakšen »žargon«, ki je visoko kodiran in specializiran in služi kot pomoč pri razumevanju golih besed. Uporabniki recimo verbalizirajo »psihična stanja« tako, da natipkajo »hahaha«, kar v tradicionalnem komuniciranju pomeni smeh, ali da opise psihičnih reakcij vstavijo v dva »asteriska«:

[02:17] <knez> *zavije z očmi*

(IRC #parlament, 14.9.2000)

Na IRCu navadno uporabljamo kar pisanje v tretji osebi, ko želimo izraziti neko dejanje:

[22:02] * Stane poljubi ayyi roko iz spoštovanja ker se že dolgo nista slišala

[23:10] * [ELEcTRA] čuti bibavico svojih nevronov...











[02:41] * |RoNNy| je žejen in gre pit vodo

[03:02] * ayya salutira kanalu

(IRC #parlament, 7.8.1999)

Uporabniki IRCa, pa tudi spletnih forumov, pogosto uporabljajo tudi simbolne ekspresije. V ta namen so razvili nabor znakov, ki predstavljajo psihične reakcije: to so t.i. smeški ali smileys oz. emoticons. Smeško lahko podkrepi ali omili določeno izjavo. Podobno funkcijo kot smeški imajo kratice (akronimi), kot so ROFL (rolling on the floor laughing)- valjam se po tleh in se krohočem, ali IMHO (in my humble opinion)- po mojem skromnem mnenju. (glej Thurlow et al. 2004, 118-128). Zanimivo se mi zdi, da tudi pri sicer slovenskem komuniciranju navadno uporabljamo kar angleške akronime. Obstajajo sicer poskusi vpeljevanja slovenskih prevodov, ki pa so ponavadi omejeni zgolj na uporabo na določenem IRC kanalu ali forumu in so prej izjema kot pravilo (recimo MMG za mimogrede, SSNG za smejem se na glas ali PVK za pridem več k'snu oz pridem kasneje).

Slika 3.1.3.1.: Primeri smeškov v znakovni obliki in kot ikone.

znakovna oblika	ikona	pomen	druga možnost zapisa
: -)		veselje	:)
: -D		veliko veselje	:D ali :> ali :-d
: -O		presenečenje	:o
: -P		kazanje jezika	:p
; -)		mežikanje	;)
: -(	žalost	:(ali :<
: '(	jok	
: -S		zmeda	:S ali :-s
: -\$		zadrega	
: -		neodločnost	:

Prav tako velja konvencija, da pisanje z velikimi črkami pomeni kričanje in naslovnik lahko sporočilo, napisano z velikimi črkami, interpretira kot jezikovni napad nanj.

Jezik, ki se uporablja v klepetalnicah, je zelo poenostavljen, neformalen, in je navadno daleč od knjižnega. Opušča se pisanje v stavkih, veliko začetnico na začetku sporočila, ipd. Uporablja se pogovorni jezik, celo narečje, če je to lokalni kanal, ali pa (večinoma) najstniški slang. Na forumih je sicer na splošno kultura pisanja nekoliko višja, vendar tudi tam uporabniki težijo k uporabi pogovornega jezika.

Del računalniško posredovanega komuniciranja poteka tudi v angleščini. Pravzaprav je angleščina postala nekakšen splošni internetni jezik, ki funkcionira kot svetovni esperanto. Računalniško posredovana angleščina ima značilnosti pidžina oziroma lingve franke. Pidžin je lingva franka, ki nima nativnih govorcev (glej Praprotnik 2003b:117). Taka oblika jezika je nastala iz »normalnega« jezika skozi proces poenostavljanja. Skozi čas je prišlo do redukcije v besednjaku in slovnici, izločeni so bili preveč kompleksni elementi jezika, nastale so določene standardizacije (uporaba črke R za besedo are, U za you, C za see...), nove besedne zveze (npr. shareware, netiquette), razširila se je uporaba onomatopoejskih in stiliziranih načinov pisanja (hahaha, kewl namesto cool...). Tako lahko govorimo o network angleščini, ki funkcionira kot tip pidžina.

3.2. »Flaming«⁷ kot oblika kibernetkega sovraštva

Omenila sem že, da ima kibernetke sovraštvo različne oblike: nasilne kibernetke igrice, kibernetke pornografije, sovražna sporočila, spolno izrabljanje in nadlegovanje. Kibernetke sovraštvo se pojavlja na več ali manj v posebnih forumih zaprtega tipa. Interaktivnost in razširjenost medija omogočata različnim ekstremističnim skupinam da promovirajo svoje ideje, iščejo nove člane ipd. (glej Carter in Weaver 2003:154). Tako nastajajo forumi, v katerih člani izmenjujejo svoje ideje. Dokler ostajajo njihove ideje

⁷ Termin »flaming« lahko prevedemo kot žaljivo ali podžigajoče sporočilo. Slovenski prevod mogoče ni čisto istoveten angleškemu originalu, vendar menim, da lahko v svoji nalogi uporabljam žaljivo sporočilo ali žaljivo komuniciranje kot sopomenki »flaminga«. Slovenski prevod je malo bolj opisen, tako da lahko besedilo sledijo tudi bralci, ki ne poznajo internetne stvarnosti. Znanstveniki so žaljiva sporočila označili kot »flaming«, ker jih avtor sporočila meče na druge tako, kot so srednjeveški metalci ognja metali ognjene izstrelke na mesta, gradove in utrdbe, ki so jih oblegali.

znotraj zaprtih forumov, sam pojav ni moteč, ko pa taki člani sodelujejo na javnih forumih odprtega tipa in tam razširjajo svoja ekstremistična stališča, lahko pride do pojava žaljivih sporočil.

Mullen (Mullen v Carter in Weaver, 2003:145) definira zalezovanje (»cyberstalking«) kot obnašanje, ki vključuje vztrajne in ponavljajoče poskuse, da bi določeni osebi vsilili neželjeno komuniciranje. Meloy in Gothard (glej Carter in Weaver, 2003:145) definirata zalezovanje kot zlonamerno in ponavljajoče se zasledovanje in nadlegovanje, ki ogroža varnost druge osebe. Obstajajo tri glavne oblike kibernetnega zalezovanja: nezahtevana (»unsolicited«) pošta- npr. sporočila, ki vsebujejo grožnje, sovraštvo in obscenosti, zalezovanje na forumih in v klepetalnicah, kjer zalezovalci nadlegujejo in grozijo svojim žrtvam in »computer stalking«, kjer se nadlegovalec poveže z računalnikom žrtve in ga kontrolira.

Žaljiva sporočila, spolno nadlegovanje in zalezovanje se lahko zdijo precej neoprijemljive oblike nasilja, ker so bolj virtualne kot fizične, vendar imajo na prejemnike, oziroma žrtve precejšnje psihološke učinke (glej Carter in Weaver, 2003:147). Čeprav je osnovni namen spletnih forumov razpravljanje o določeni stvari in iskanje pomoči, oz. informacij, namen klepetalnic pa zabava, obstaja tudi »temna« stran računalniško posredovanega komuniciranja. Skoraj nepojmljivo se zdi, da ima internet, tako liberalen in nov medij, tudi »temne plati«. Mednje lahko uvrstimo pojav t.i. »flaminga«, ki vključuje več različnih oblik nedopustnega vedenja, kot so izražanje jeze, žalitev, sovražnosti, uporaba kletvic (Praprotnik 2003a:514, Danet, 2004). Ker uporaba računalniško posredovanega komuniciranja danes narašča, tako v okviru delovnih organizacij kot v sami družbi, se znanstveniki sprašujejo, če ima tak način komuniciranja *integracijsko* ali morda celo *dezintegracijsko funkcijo*.

Na splošno velja, da je »flaming« **sovražna in agresivna interakcija, ki poteka preko računalniško posredovanih kanalov**- npr. elektronske pošte, forumov ali diskusijskih skupin in klepetalnic (O'Sullivan in Flanagan, 2003:68). Znanstveniki so resno vzeli pojav žaljivih sporočil na forumih in izvedli več raziskav, v katerih so poskušali kvantificirati ravni žaljivega komuniciranja, razložiti sam pojav žaljivih sporočil, njegove vzroke in možne rešitve. Žaljivo komuniciranje je pomembno vprašanje, ker imajo različne socialno psihološke razlage takega vedenja vpliv tudi na razumevanje tega novega računalniškega medija (Praprotnik, 2003a: 515).

O'Sullivan in Flanagin se strinjata, da je pojav žaljivega komuniciranja takšne vrste problem, ki zasluži veliko pozornost, vendar obenem kritizirata raziskave, ki so do sedaj že bile izvedene (Thompson, Gurak, Kiesler et al. in druge, glej v O'Sullivan in Flanagin, 2003:68-69). Prepričana sta, da imajo obstoječe konceptualizacije, ki se ukvarjajo s problemom žaljivih sporočil, nekaj skupnih slabosti:

1. Nejasnost definicij. Čeprav v literaturi najdemo precej komentarjev žaljivega komuniciranja, njegovih analiz in raziskav, se znanstveniki ne morejo zediniti o točni definiciji žaljivih sporočil.
2. Preveliko poudarjanje učinka vsebine sporočila v primerjavi s pomenom konteksta, v katerem je sporočilo posredovano.
3. Predpostavka, da žaljivo komuniciranje nima jasne funkcionalne vrednosti.
4. Preveč ozko razumevanje žaljivega komuniciranja kot internetnega fenomena (O'Sullivan in Flanagin, 2003: 70-72).

O'Sullivan in Flanagin opozarjata, da so dosedanje raziskave žaljivih sporočil obravnavale fenomen kot nekaj izključno negativnega in destruktivnega. Tak način gledanja naj bi bil ovira, da se ni razvilo natančnejše raziskovanje in razumevanje žaljivega komuniciranja v vsej svoji širini komunikacijskega fenomena (glej O'Sullivan in Flanagin, 2003:72). Fenomen žaljivega komuniciranja je torej potrebno rekonceptualizirati tako, da vzamemo pod drobnogled tako avtorja, kot tistega, ki mu je bilo sporočilo namenjeno, poleg njiju pa še zunanjega gledalca, ki interpretira dogajanje. Da bi vse skupaj boljše razumeli, bom na kratko opisala vsako od obstoječih konceptualizacij, ki se O'Sullivanu in Flanaginu zdijo sporne.

3.2.1. Nejasnost definicij

Čeprav je bilo o žaljivih sporočilih že veliko povedanega (glej O'Sullivan in Flanagin, 2003:68-69), še vedno ni nekega skupnega konsenza o tem, kaj točno lahko označimo kot žaljivo sporočilo. Koncept so razvili v popularni literaturi in laično gledano je žaljivo sporočilo zelo negativno sporočilo, ki deluje kot nekakšen metaforičen metalec ognja trabuchet, ki ga pošiljatelj uporablja, da bi verbalno »spražil« naslovnika sporočila (O'Sullivan in Flanagin, 2003:68). Različni avtorji taka sporočila imenujejo in vidijo kot zažigalna sporočila, podžigajoče opazke, žaljiva in surova sporočila, dvoumne napade na sogovorca, profana sporočila, kritična osebna sporočila... Omenjajo

tudi ponižujoč ton, obscen in neprimeren jezik. Večina piscev se strinja, da je »flaming« označuje namerno agresivno dejanje, ki se odvija preko računalniško posredovanih kanalov. V akademskih krogih definicije sledijo laičnim oznakam, saj v znanstveni literaturi lahko zasledimo, da je bistven element žaljivih sporočil sovražen jezik. »Flaming« 'odlikujejo' neposredne kritike, žaljivke, provokacije, sovražno izražanje močnih čustev... to je verbalno nasilje (Parks in Floyd v O'Sullivan in Flanagin, 2003:69), oziroma oblika družbenega nasilja (Colomb in Simutis v O'Sullivan in Flanagin, 2003:69).

Če povzamem, lahko žaljivo sporočilo vidimo kot:

- a) neposredno kritiko ali brezobzirno sporočilo
- b) sporočilo, ki vsebuje sovražen jezik ali psovke ali
- c) sporočilo, ki je nekonformno ali provokativno.

Definicija žaljivega komuniciranja je močno pogojena s kulturo in vrednotami vsakega posameznika. To, kar je za nekoga žaljivka, je za drugega lahko normalno sporočilo, poskus humorja ali pa slabo izraženo, vendar dobro mišljeno sporočilo. O'Sullivan in Flanagin menita, da omenjene definicije niti vsaka zase niti vse skupaj ne postavljajo jasnega standarda, po katerem bi zanesljivo identificirali žaljivo sporočilo (»flame«).

3.2.2. Vsebina sporočila

Žaljivo komuniciranje je vedenje v računalniško posredovanem komuniciranju, ki je interpretirano kot neustrezno (Praprotnik 2003a:517). Popularne in akademske označitve privzemajo, da lahko žaljivo sporočilo identificiramo na podlagi vsebine samega sporočila (O'Sullivan in Flanagin, 2003:69). Med žaljiva sporočila lahko torej uvrstimo vsako sporočilo, ki je zelo kritično, žaljivo, provokativno ali surovo, če vsebuje profanost ipd. Velja predpostavka, da je žaljivka kot taka jasno prepoznana s strani vsakogar- tako s strani udeležencev v pogovoru ali razpravi, kot s strani opazovalca, ki ni vključen v dogajanje. Ob tem se postavi vprašanje, čigava interpretacija določa označbo sporočila? (O'Sullivan in Flanagin, 2003:71) V raziskavah žaljivega komuniciranja so o tem, ali je določeno sporočilo žaljivo ali ne, odločali zunanji opazovalci- raziskovalci, komentatorji ali koderji. Uvrščanje in tipizacija sporočil je bila odvisna od njihovih perspektiv, kar pa ne pomeni, da so taki nevtralni opazovalci interpretirali sporočila enako kot udeleženci v interakciji. Do neujemanja

interpretacij pride, ker zunanji opazovalci nimajo dostopa do cele množice kontekstualnih dejavnikov, ki pa so ključnega pomena za pravilno interpretacijo sporočil. Prav *kontekst* je namreč tisti, ki ga sogovorniki skušajo vključiti v govorno situacijo. Na ta način dosežejo neko stopnjo skupnega razumevanja v procesu komuniciranja (O'Sullivan in Flanagin, 2003:72; Praprotnik, 2003a:525).

Kljub temu obstaja veliko tipov sporočil, ki imajo elemente, ki bi jih zlahka prepoznali kot žaljive, pa vendar niso videni kot žaljiva sporočila. Tak primer je recimo vulgarnost, ki je jezikovni element, za katerega se predpostavlja, da je ključni indikator žaljivega vedenja. V veliko primerih uporaba vulgarnega jezika res nakazuje, da je določeno sporočilo žaljivo, obstajajo pa primeri, ko vulgarnosti, uporabljenih v sporočilu, ne razumemo kot žaljivko. Uporaba vulgarnega jezika je med prijatelji lahko znak tesnega prijateljstva, zelo utrjenega odnosa ali pripadnosti določeni skupini (npr. tolpi ali »gangu«). Žaljivo vedenje je lahko v določeni skupini videno kot dobrodošlo, zunanji opazovalci pa ga interpretirajo kot nekaj negativnega, nezaželenega in antisocialnega.

Mislím, da je iz povedanega razvidno, kako zelo so žaljivke odvisne od konteksta, v katerem so bile izrečene oz. napisane. Ali če na kratko povzamem- če neko sporočilo vsebuje kletvice, žalitve ali sovražne komentarje, je za veliko večino raziskovalcev to »flame«, O'Sullivan in Flanagin pa poudarjata, da je sporočilo potrebno pogledati širše in upoštevati njegov kontekst. Štetje neprimernih besed v sporočilu enostavno ni dovolj. Da bi se izognili napačnim interpretacijam, Praprotnik predlaga, da bi bilo bolj smiselno preučevati zakaj ,se žaljiva sporočila sploh pojavijo in čemu služijo.

Obstajata torej dva različna pogleda na problem žaljivih sporočil- O'Sullivan in Flanagin se sprašujeta *kaj se dogaja*, Praprotnika pa bolj zanima *zakaj do* pojava žaljivega komuniciranja sploh *pride*.

3.2.3. Funkcionalna vrednost žaljivih sporočil

Napačno je, če se lotimo raziskave fenomena žaljivega komuniciranja s predsodkom, da so žaljiva sporočila nujno slaba, sovražna, negativna in neželena. Namesto tega je nujno gledati na pojav objektivno in se osredotočiti na vprašanja, kje in zakaj se žaljivo komuniciranje pojavi in kakšne so njegove funkcije.

3.2.4. Kanali žaljivega komuniciranja

Pretirano poudarjanje, da je žaljivo komuniciranje zgolj »online« pojav, se O'Sullivanu in Flanaginu ne zdi primerno, saj se sporočila, ki so polna sovražnosti, ostrih kritik in obscenosti pojavljajo tudi v drugih oblikah posredovanega komuniciranja (telefon, glasovna pošta, pisma) in seveda v medosebnem komuniciranju. Dejstvo pa je, da so žaljivo komuniciranje najprej opisali kot »online« pojav in zato verjetno drugi avtorji prevzemajo to predpostavko kot aksiom.

Pri procesu komuniciranja ima kanal komuniciranja pomembno, čeprav ne nujno najpomembnejšo vlogo. Ker udeleženec ne vidi drugih uporabnikov in mu tako manjkajo neverbalni znaki, ki bi mu olajšali interpretacijo sporočila, si pri interpretaciji pomaga z značilnostmi samega kanala. V klepetalnicah in na forumih večinoma sodelujejo stalni uporabniki, ki oblikujejo nekakšno skupnost, v kateri vladajo napisana ali nenapisana pravila. Če nekdo namerno ali nenamerno krši ta pravila, ki niso nujno enaka splošno sprejetim normam, je njegovo delovanje s strani uporabnikov videno kot sovražnost oz. žaljivo sporočilo.

3.3. Kocka interakcijskih norm

V procesu komuniciranja so *komunikacijske norme* tiste, ki pomagajo posameznikom oblikovati in interpretirati sporočila. Norme lahko opredelimo na kulturni, lokalni ali skupinski in odnosni ravni (O'Sullivan in Flanagin, 2003:76). Pojav računalniško posredovanega komuniciranja je botroval oblikovanju relativno kodiranih pravil vedenja. Na spletu »Netiquette« oz. bonton vedenja na spletu nudi standarde za sprejemljivo interakcijo na internetu in glede na ta pravila lahko določimo, če je določen element interakcije primeren ali ne. Izkušnje so bistvenega pomena pri prepoznavanju spletnih norm ter posledično tudi za ustrezno vedenje v tem okolju.

Kjer obstajajo norme, se prej ali slej pojavijo tudi kršitve teh norm. Kršitve norm so lahko tako pozitivne kot negativne, vendar se skoraj vsi raziskovalci osredotočajo predvsem na njihove negativne vidike. Posamezniki se običajno izogibajo kršenju norm in posledično kaznim, vendar vseeno do kršitev prihaja. Vzrokov, da nekdo namerno krši norme, je več. Lahko je to želja po pritegnitvi pozornosti, jasno izražanje nasprotovanja ali zgolj dokaz posameznikove neodvisnosti. Do nenamernih kršitev pride, če posameznik ni še socializiran v novo sredino in ni še ponotranjil novih norm.

O'Sullivan in Flanagin sta izdelala t.i. kocko interakcijskih norm, pri kateri sta upoštevala *odnosno naravo komuniciranja, večnivojskost norm, oblikovanje in interpretacijo sporočil in posledice kršitve norm in pričakovanj*. Njuna konceptualizacija prikazuje možne kombinacije interpretacije sporočil, ta interpretacija pa je funkcija različnih gledišč (pošiljatelja, prejemnika in nevtralne (zunanje) osebe). Pristop skuša interpretirati sporočila s stališča njihove ustreznosti za posamezne vloge. Ustreznost je merjena na lestvici primerno- neprimerno (Praprotnik,2003a). Avtorja sta tako izdelala osem različnih variant razumevanja sporočila. Njun pristop se razlikuje od predhodnih v tem, da sta upoštevala več različnih perspektiv (pošiljatelj, naslovník, zunanji opazovalec), ne zgolj ene same.

Tabela 3.3.1. Interpretacija sporočil iz multiplih perspektiv

Perspektiva pošiljatelja	Perspektiva prejemnika	Perspektiva zunanjega opazovalca	Oznaka v kocki	Opis in primeri
Primerno sporočilo	Primerno sporočilo	Primerno sporočilo	A	Jasno sestavljeno in razumljeno sporočilo v skladu s sprejetimi normami
Primerno sporočilo	Primerno sporočilo	Žaljivo sporočilo (kršenje norm)	B	Jasno sestavljeno in razumljeno sporočilo, ki je v skladu s specifičnimi normami udeležencev interakcije, krši pa norme zunanjega opazovalca Primeri: sarkazem, šale, besedne igre
Primerno sporočilo	Žaljivo sporočilo	Primerno sporočilo	C	Pošiljateljevo sporočilo je razumljeno kot neprimerno s strani prejemnika, ne pa tudi zunanjega opazovalca. Primer: prejemnik ne pozna norm ali jih je narobe interpretiral
Primerno sporočilo	Žaljivo sporočilo	Žaljivo sporočilo	D	Pošiljateljevo sporočilo je razumljeno kot neprimerno tako s strani prejemnika kot zunanjega opazovalca. Razlog je lahko pošiljateljeva neobčutljivost za obstoječe norme.
Žaljivo sporočilo-namenska kršitev norm »flaming«	Primerno sporočilo	Primerno sporočilo	E	Pošiljatelj hote krši norme, vendar nihče drug ne vidi sporočila kot »flame«. Možno v primeru pomanjkanja razumevanja odnosnih norm. neuspešna žaljivka
Žaljivo sporočilo-namenska kršitev norm »flaming«	Primerno sporočilo	Žaljivo sporočilo	F	Pošiljatelj namen je kršitev norm, toda prejemnik sporočila ne sprejema kot žalitev. Ker zunanji opazovalec sporočilo dojema kot žalitev, gre verjetno za napačno interpretacijo sporočila s strani prejemnika. zgrešena žaljivka
Žaljivo sporočilo-namenska kršitev norm »flaming«	Žaljivo sporočilo	Primerno sporočilo	G	Tako pošiljatelj kot prejemnik interpretirata sporočilo kot žaljivo, zunanji opazovalec pa ne. Opazovalec očitno ne pozna skupinskih norm. notranja (insiderska) žaljivka
Žaljivo sporočilo-namenska kršitev norm »flaming«	Žaljivo sporočilo	Žaljivo sporočilo	H	Pošiljatelj namerno krši norme in žali. To razumeta tako prejemnik, kot zunanji opazovalec. »prava« žaljivka

Vir: O'Sullivan in Flanagin, 2003:80-81

Dobili smo osem različnih situacij znotraj kocke interakcijskih norm (O'Sullivan in Flanagin, 2003:82-83)

- a) **Tip A** predstavlja stanje popolnoma neproblematičnega komuniciranja, saj vsi trije akterji (pošiljatelj, naslovnik in zunanji opazovalec) interpretirajo sporočilo kot ustrezno.
- b) **Tip B** ustreza situaciji, ko pošiljatelj in naslovnik interpretirata sporočilo kot ustrezno, zunanji opazovalec pa ne. V tem primeru očitno pošiljatelj in naslovnik delita iste norme. V praksi so taki primeri sarkastična in zafrkljiva sporočila, ki so kot taka tudi razumljena s strani aktivnih udeležencev interakcije.
- c) **Tip C** opisuje situacijo, kjer je pošiljatelj sicer napisal sporočilo, ki je skladno z normami in ga kot ustrezno interpretira tudi zunanji opazovalec, naslovnik pa ga razume kot neustrezno oz. žaljivo. Naslovnikove norme so v tem primeru neuskklajene s splošnimi normami in napačna interpretacija sporočila je lahko rezultat pomanjkanja skupnih kulturnih, lokalnih ali odnosnih (relacijskih) norm. Primer take situacije je naslovnik, ki je preobčutljiv na ocene, kritike in komentarje, ki so sicer konstruktivni in upravičeni.
- d) **Tip D** prikazuje razmere, kjer pošiljatelj želi posredovati sporočilo, ki je v skladu z normami, vendar ga ne naslovnik, ne zunanji opazovalec, vidita kot ustrezno. V splošnem velja, da je v takem primeru pošiljatelj kršil splošno sprejete norme. Do takih situacij pride, ko je pošiljatelj neobčutljiv za obstoječe norme in ga ne zanima, kako bodo drugi udeleženci interakcije interpretirali njegovo sporočilo, kar seveda lahko privede do konflikta zaradi kršitve tako norm kot pričakovanj.
- e) **Tip E** dobimo, ko pošiljatelj zavestno krši norme, vendar pa tako naslovnik, kot zunanji opazovalec, sporočila ne interpretirata kot žaljivo (»flaming«). Možno je, da pošiljatelj ne pozna povsem norm ali pa uporablja preveč subtilen jezik pri konstrukciji svojih sporočil. V takem primeru lahko govorimo o neuspešni žaljivki. Čeprav je pošiljatelj napisal z namenom, da bi koga (u)žalil, je bilo njegovo dejanje neuspešno, ker je zgrešilo cilj.
- f) **Tip F** predstavlja situacijo, ko pošiljatelj sicer krši komunikacijske norme, vendar naslovnik sporočila ne razume kot žalitev. Ker zunanji opazovalec interpretira sporočilo kot žalitev, gre verjetno za napačno interpretacijo sporočila s strani naslovnika. V praksi je to lahko zgrešena žaljivka. Možno je, da je

pošiljatelj zavestno oblikoval sporočilo tako, da ga naslovnik ne vzame kot žaljivko, drugi pa razumejo pravi pomen. Pošiljatelj tvega neodobranje zunanjih opazovalcev.

- g) **Tip G** ustreza stanju, ko tako pošiljatelj kot naslovnik vesta, da so bile norme kršene, vendar zunanji opazovalec sporočila ne interpretira kot žaljivko. Očitno je, da zunanji opazovalec ne pozna skupnih lokalnih in relacijskih norm. Primer take žaljivke je notranja ali »insiderska« žaljivka, ki jo razumejo aktivni udeleženci interakcije, ki poznajo zgodovino odnosov v mreži.
- h) **Tip H** lahko opišemo kot pravo žaljivko, saj tako interpretirajo sporočilo vsi trije akterji. Pošiljatelj zavestno krši norme, naslovnik sporočilo razume kot žaljivko in tudi zunanji opazovalec ga vidi kot tako. V tem primeru lahko pošiljatelj pričakuje negativne posledice- opomin ali pa celo odstranitev (če govorimo o forumih in/ali klepetalnicah).

Glede na tabelo lahko definiramo verbalno nasilje kot sporočilo, v katerem pošiljatelj namensko krši interakcijske norme. Sporočilo je kot žaljivka razumljeno tudi s strani prejemnika in zunanjega opazovalca (O'Sullivan in Flanagin, 2003:83). Prava žaljiva sporočila (situacija H) moramo ločevati od neuspešnih, zgrešenih in notranjih žaljivk (situacije E, F, G). Proces samega »flaminga« vsebuje nastanek, prenos in interpretacijo sporočila, ki ga pošiljatelj, prejemnik in zunanji opazovalec zaznavajo kot kršitev obstoječih norm in ki lahko pomeni začetek spreminjanja, usklajevanja in prilagajanja teh norm.

4. Analiza žaljivih sporočil- študija primera

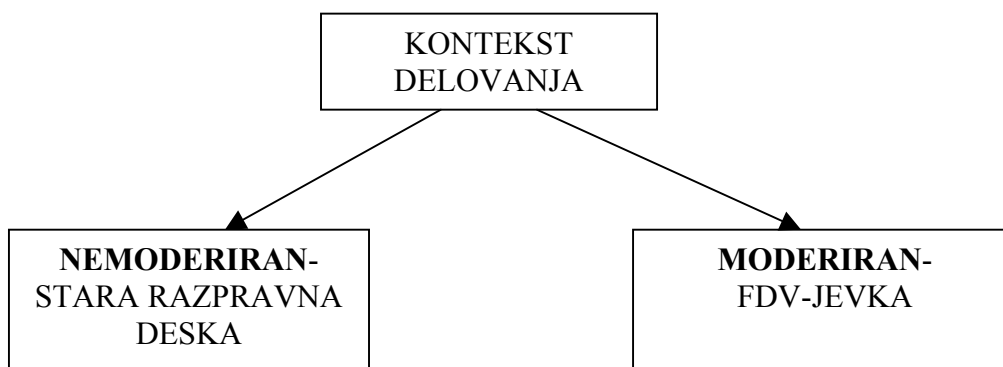
Da ne bi moja diplomska naloga obsegala zgolj teoretskih razprav in opisa dogajanj na področju verbalnega nasilja vzeti iz drugih raziskav, sem se odločila, da bom pogledala, kako je z žaljivimi sporočili v praksi. V mojem primeru bo opazovani forum »Razpravna deska FDV«. Raziskave bi se lahko lotila na dva načina- kvantitativno ali kvalitativno. Po vsem povedanem, se mi zdi, da kvantitativen način raziskovanja ni merodajen, saj uporaba kletvic in drugih »grdih« besed še ne pomeni, da je določeno besedilo nujno žaljivo. Odločila sem se, da bom pogledala sporočila na forumu skozi perspektivo O'Sullivanove in Flanaginove kocke interakcijskih norm, kjer bom jaz zunanji opazovalec. Poudariti pa moram, da sem aktivna uporabnica forumov (sicer ne razpravne deske FDV) in kot taka ne morem biti čisto objektivna, saj je moj *prag tolerance glede ustreznosti sporočil precej visok*. Predvidevam pa, da je to ravno rezultat bolj intenzivnega sodelovanja v takih okoljih in da kot taka dobro poznam možne okoliščine v interaktivnih klepetalnicah in forumih.

Razpravna deska FDV obstaja, ali bolje rečeno, je obstajala, v dveh oblikah. Stara razpravna deska je bila v uporabi med leti 2001 in 2004, nov forum pa je postal aktualen v letu 2005. Čeprav sta oba foruma odprta za javnost, lahko rečem, da ju prebirajo in v razpravah sodelujejo predvsem študenti FDV ter zaposleni na FDV. Ker na forumu sodeluje tako specifična populacija, večinoma (sedanji, bodoči in nekdanji) študenti FDV, sploh ne pričakujem, da bom našla primere žaljivih sporočil.

V analizi foruma bom primerjala dve okolji med seboj- nemoderiran in moderiran kontekst. Najprej bom na kratko orisala lastnosti vsakega od kontekstov, nato pa bom naredila še kratko analizo objavljenih sporočil, kjer bom tudi poskušala poiskati primere vseh štirih tipov žaljivih sporočil, ki sem jih definirala v okviru kocke interakcijskih norm.

Analitični del svoje naloge lahko predstavim tudi grafično na naslednji način:

Slika 4.1.: Shema analitičnega dela naloge



Preden nadaljujem z analizo izbranega foruma, se mi zdi smiselno, da vsaj na kratko opišem oblike nadzora oz. mehanizme, ki zagotavljajo red na interaktivnih forumih in v klepetalnicah.

4.1. Moderatorstvo kot oblika reda

Dostopnost je že pri samih forumih različna. Na eni strani imamo popolnoma proste forume, kjer se ni potrebno registrirati in lahko vsak predstavi svoje mnenje, na drugi strani pa so forumi, ki so inkluzivni, se pravi, da so popolnoma zaprtega tipa in nanje lahko vstopajo in v njih sodelujejo samo člani določenih skupin. Večina spletnih forumov je nekje med obema skrajnostima. Nekateri forumi so za goste vidni samo za branje, večinoma pa se je za sodelovanje potrebno registrirati. Ob registraciji si vsak uporabnik izbere »nick« oz. psevdonim, po katerem ga drugi uporabniki prepoznajo. Večina forumov je tudi moderirana. Obstajajo torej posamezniki (moderatorji), ki imajo funkcijo nadzora. Če se jim zdi kakšno sporočilo preveč žaljivo ali pa da kakorkoli moti norme, ki veljajo na forumu, ga izbriše. Moderator potem tudi opozori tistega, ki je sporočilo napisal in če se kršitve ponavljajo, lahko takega uporabnika trajno odstrani (ban) s foruma.

Na IRCu imajo vlogo moderatorjev operaterji (ali krajše opi). Navadno so to lastniki kanalov ali pa lastniki botov⁸. Ker na IRC-u poteka pogovor zelo hitro, mora biti

⁸ Bot ali robot je program, ki je največkrat programiran tako, da vzdržuje in varuje kanal.

operater pozoren na raven uporabljenega jezika oz. žaljivke. Ker je to velikokrat nemogoče, še posebno pri kanalih, na katerih se zadržuje veliko uporabnikov, bote navadno programirajo tako, da se na določeno besedo odzovejo z brco (kickom) uporabnika, ki je besedo uporabil ali celo »banom⁹«. Kanali na IRCu so navadno odprtega tipa in vanje lahko vstopi vsakdo.

4.2. Nemoderirani kontekst

Kot sem že omenila, je bila ta deska aktualna med leti 2001 in 2004. Sedaj sodelovanje v razpravah ni več možno, vsak si pa lahko prebere stara obvestila in razprave na spletni strani FDV (http://www.fdv.uni-lj.si/fdv_forum/messages/board-topics.html).

Deska ni bila moderirana (vsaj ne v smislu klasičnih moderatorjev), pravzaprav niti poziva h kulturnemu obnašanju, ki ga navadno najdemo na vseh forumih, ni. Obstaja le sporočilo: »Sodelovanje v razpravah je prostovoljno. Prav tako je prostovoljno tudi pošiljanje odgovorov na vprašanja. Uradne in zavezujoče odgovore na vprašanja v zvezi s fakulteto zahtevajte osebno od pooblaščenih organov fakultete.« Uporabniškega imena (vzdevka ali »nicka«) ni bilo potrebno registrirati in tako je lahko vsak udeleženec sodeloval na forumu z večimi imeni. Največ uporabnikov je sicer uporabljalo vedno iste vzdevke, našli pa so se tudi taki, ki so se podpisovali z imeni, ki so bila v skladu s trenutno razpravo (npr. Stylissimmo v razpravi FDV kot imidž).

Desko je sestavljalo pet sklopov, oziroma podforumov, z naslovi: Razna obvestila predavateljev namenjena študentom FDV; Študenti in profesorji FDV odgovarjajo na vprašanja; Predlogi, pohvale in graje s strani študentov povezane s fakulteto; Razprave na teme izbrane s strani uporabnikov razpravne deske in Arhiv nekaterih neaktualnih a zanimivih razprav iz preteklosti.

V prvem sklopu ni več sporočil, ko pa so obstajala, so bila zgolj sporočila profesorjev namenjena študentom. Mislim, da lahko za celoten sklop rečem, da sodi pod oznako A v kocki. S stališča pošiljatelja, naslovnika in zunanjega opazovalca so to neproblematična sporočila.

Drugi sklop predstavljajo vprašanja študentov in bodočih študentov profesorjem in študentom. Večina vprašanj je bila zastavljenih o določenih predmetih- informacije o tem kako izgledajo izpiti, katera znanja je potrebno poglobiti, da bi se uspešno opravilo izpit, potekali so pogovori o izmenjavi zapiskov in literature ipd. Tudi v tem sklopu

⁹ Ban (iz angl. Prepoved, izobčenje) je začasna ali trajna odstranitev določenega uporabnika s kanala.

nisem zasledila problematičnih sporočil. Nekatera sporočila so bila mogoče malo ostrejša, vendar jih še vedno ne bi mogla uvrstiti med neprimerna in zato lahko uvrstim ta sklop pod oznako A v kocki.

Teme, zajete v tretjem sklopu foruma, so zajemale predloge, pohvale in graje fakultete s strani študentov. Sporočila so v tem sklopu ostrejša, saj so si študenti lahko dali duška, da so spregovorili o stvareh, ki so jih težile in so bile povezane s fakulteto ali določenimi profesorji.

Medsebojnega obračunavanja tudi tukaj ni, ker so sporočila namenjena naslovniku (fakulteta, profesorji), ki pa je pasiven- ne bere sporočil in se nanje ne odziva. Med obravnavanimi temami sem zasledila, da so se uporabniki jezili na administratorja, ki je brisal smeške. Na tej točki se lahko vprašam, če je res brisal samo smeške in ne tudi sporočil, ki sem jih v tem sklopu pričakovala. Čeprav sem našla nekaj (po mojem mnenju) neprimernih sporočil, bi jih lahko uvrstila kvečjemu med zgrešene žaljivke (predel F v kocki), saj ne vem, kako bi naslovnik interpretiral sporočilo. Razen redkih sporočil, ki jih lahko kot zunanji opazovalec interpretiram kot neprimerna, lahko tudi sporočila v tem sklopu uvrstim v predel A v kocki.

Primer neprimernega sporočila (tema: Dr. Vesna Godina)

Poslal-a [Luka](#) v sredo, 12. februarja 2003 ob 13:45

Ma hvala boga da je šla na Havaje, upam da jo tm kak zamorc nategne s svojim debelim tičem pa da bo vsaj malo sreče okusla , k je skoz neki nezadovoljna.

Pa če se kje pobira prispevke da se ne vrne več, takoj plačam.

V četrtem in petem sklopu foruma so se odvijale najbolj zanimive debate. Čeprav zadnji sklop predstavlja arhiv nekaterih neaktualnih, a zanimivih razprav iz preteklosti, med obravnavanimi temami najdemo veliko takih, ki so bile obravnavane tudi v sklopu aktualnih razprav. Razprave obsegajo najrazličnejše teme- nekatere so povezane s samo fakulteto (FDV kot imidž, Intrige in spletke na FDV, Predsodki o FDV, ...), aktualnimi dogodki (kazen za zlorabo otrok, cerkev in njena vloga v slovenski družbi, ksenofobija v Sloveniji) ali drugimi stvarmi, ki zanimajo mlade (dekriminalizacija marihuane, pijača med mladimi, Evropsko prvenstvo v rokometu, ...). Med tako različnimi in žgočimi temami sem našla primere neprimernih sporočil. Skoraj med vsemi temami sem našla provokativna sporočila, vendar so bila nekatera napisana prav z namenom provokacije,

oziroma predstavljajo zgolj »izpade« posameznikov, ki želijo svoj delež pozornosti. Takih sporočil ne morem uvrstiti med žaljiva, ker so navadno ignorirana s strani ostalih udeležencev (tip E- neuspešna in F-zgrešena žaljivka).

Primer provokativnega sporočila oz. neuspešne žaljivke (tema: Anarhisti in punk scena v Sloveniji)

Poslal-a [Tankist](#) v petek, 25. oktobra 2002 ob 16:38

Panksi so ena navadna umazana golazen, vedno pijani, zadeti, smrdijo, hodjo v raztrganih oblekah... Nič ne delajo, samo govorijo nekaj o kreativnosti (risanje) in o nekih alternativah (kaj že?), o čem koristnem za splošno blaginjo Slovenije pa nič. Če ne verjamete, pojdite malo na Metelkovo ali pa kam drugam, kjer se zbirajo, pa boste videli (vohali).

Primer žaljivega sporočila (tema Časopis Klin)

Poslal-a [Bralka](#) v četrtek, 29. novembra 2001 ob 10:50

Tale novi časopis se mi pa zdi prav kul! Vsebina je zelo dobra, ne manjka dobrih, kritičnih člančičev, čeprav je treba mogoče malce razširiti spekter le-teh. Manjkajo pa "pisma bralcev", kar je razumljivo (prva številka). Upam, da bodo v naslednji številki. In pa vabilo za sodelovanje še drugih študentov FDV!

Samo ena pizdarija pa fuuulllll moti (in tudi slučajno ne samo mene): "omogočil.... pod VODSTVOM STANKA FATURJA".

Pa če to ni naravnost ogabno. Da se mora ta tip povsod duvat. K da je NJEGOV denar, ki ga je dal. Povsod mora bit njegovo ime. KRETEN. K da je kej naredu za ta časopis. DEBIL!!!

Upam, da se kaj takega ne bo ponovilo, ker vam bo sicer čisto uničilo ugled (kakaršen koli že je).

Poslal-a [d-bill](#) v ponedeljek, 3. decembra 2001 ob 12:24

Draga BRALKA

Tvoje pripombe o g.Faturju so neumesne, da ne rečem "debilne". On je vsaj sodeloval pri časopisu, ki ga ti tako zelo povzdiguješ (in tisočeri drugih stvareh na FDV)

P.s.beseda kreten, ko jo ti napišeš dobi poseben pomen

Poslal-a [Bralka](#) v ponedeljek, 3. decembra 2001 ob 12:31

Sodeloval? Obrazloži mi prosim, kako sodelovanje pomeni grožnjo, da določena sredstva za Klin ne bi prišla, če že prej navedene, ponovno, debilne vsebine ne bi bilo.. Sem res debilna?

Začetno sporočilo sem tudi sama interpretirala kot žaljivo, tako zaradi uporabljenega jezika kot napada na omenjeno osebo. Sicer ne vem, kako bi naslovnik interpretiral sporočilo (nanj se sam ni odzval), vendar mislim, da je to primer pravega žaljivega sporočila, saj so ga očitno kot takega interpretirali tudi ostali udeleženci debate.

Med temami četrtega in petega sklopa je največ sporočil, ki bi jih lahko *označili kot neprimerna ali celo žaljiva*. Taka sporočila se pojavljajo v približno tretjini vseh tem. Zelo malo je pravih žaljivih sporočil, pojavljajo se pa neuspešne in zgrešene žaljivke. Med sporočili, ki jih uvrstimo v predela E in F v kocki interakcijskih norm je zelo majhna razlika. V obeh primerih je pošiljatelj namenoma kršil norme, vendar prejemnik sporočila ni interpretiral kot neprimerno. Razlika je torej le v interpretaciji zunanjega opazovalca.

Med odprtimi temami na forumu sem zasledila, da so se uporabniki jezili na administratorja, ki naj bi jim cenzuriral sporočila. Obenem so se zavedali, da je anonimnost tista, ki jim je omogočala jasno in glasno izražanje idej. Menili so, da če bi uvedli obvezno registracijo uporabniških imen, bi to pomenilo konec foruma.

Teme, ki so izvale najbolj žolčne reakcije, so bile glasba, legalizacija mehkih drog, Cerkev, homoseksualci, šport in debate povezane s FDV. To so teme, ki imajo močan čustven naboj in ob katerih prihaja do ostrih debat tudi v drugih medijih.

4.3. Moderirani kontekst

V letu 2004 se je razpravna deska FDV preimenovala v FDVjevko in preselila na novo lokacijo (<http://www.fdvjevka.si/>). Na novem forumu so jasno izpostavljena pravila uporabe foruma, vključno s *pravicami, etiko* (»Če se s kom ne strinjate, to argumentirano obrazložite. Ne uporabljajte žaljivih izrazov. Za večje razumevanje in jasnost uporabljajte šumnike.«) in *odgovornostjo*. Za samo sodelovanje na forumu registracija sicer ni obvezna, je pa obvezna, če posameznik želi uporabljati dodatne storitve, kot so stalen vzdevek, pošiljanje zasebnih sporočil ali sodelovanje v diskusijah, ki so odprte na določenih podforumih. Forum je razdeljen na pet tematskih sklopov. Vodijo jih moderatorji, katerim je dana pravica, da »zbrišejo ali uredijo vsebino, ki se ne sklada s pravili foruma, premaknejo temo ali izbrišejo uporabnika, če pravila krši kljub opozorilom«. FDVjevka je bolj razdeljena kot stara razpravna deska, saj je vsak podforum še nadalje razdeljen na sklope in ti še na teme.«

Prvi sklop nosi naslov »Predmeti« in je namenjen pridobivanju in izmenjevanju informacij o študijskih predmetih. Sporočila v tem predelu so neproblematična in jih lahko uvrstim v kockin predel A.

Naslov drugega sklopa je »Študij in FDV«, kjer sedanji bodoči študenti postavljajo vprašanja o študiju na FDV, o študiju v tujini, obštudijskih dejavnostih, o študentskem svetu in študentski organizaciji. Napisana sporočila so neproblematična-tipa A.

Sklop Aktualne razprave obsega debate o aktualnostih v Sloveniji, EU in svetu, izkušnje s študentskim delom, diskusijo o FDVjevki in razno. Da bi sodelovali v aktualnih debatah, se morajo uporabniki obvezno registrirati. Ker niso več anonimni, ne objavljajo več žaljivih sporočil. Debate so kar na visoki ravni in jih ne prekinjajo »izpadi« posameznikov. Sporočil, ki bi jih lahko označili kot neprimerna, je zelo malo, pa še ta ne »štrlijo« iz konteksta debate.

Tako sporočilo je recimo naslednje:

EkšnRoker
Kavbojcs
Piom

Objavljeno: Ned, 4. Apr 2004 19:49 Naslov sporočila:



Boli te kurac, tud men se nc vec ne lup, sam faks bom ze dokoncal. Sej te bo minil, en dan se bos zbudu poln elana. Do takrat ti pa priporocam par gajb pira pa ene par fest, pol se ti bo pa ze lustal mal u bukve pogledat. Pa ne prtozuj se ko ena zafustrirana krava, ce potegnes pod crto, so studijska leta prav zabavna. Zarad bab se je pa itak brezveze sekirat vec kot 14 dni.

Pridružen/-a:
Marec 2004
#: 1800
Kraj:
Larsburg

Tam zunaj moski sam resi svoje tezave. - John Wayne

V območju sklopa »Prosti čas« najdemo razprave na temo kultura in umetnost, ljubezen in spolnost, potovanja, zabava in življenjski stil. Tudi sporočila tega podforumu se mi niso zdela problematična.

Tržnica FDV je zadnji sklop FDVjevke. Uporabniki izmenjujejo študijsko gradivo, prodajajo razne stvari, dogovarjajo se za prevoze in razpravljajo o študentskih sobah. Zaradi obravnavanih tem, v tem podforumu ni problematičnih sporočil.

Na splošno lahko rečem, da je na novi FDVjevki veliko manj žaljivih sporočil. Vzrok temu je lahko, da uporabniki niso več anonimni (registracija je obvezna vsaj za sodelovanje v najbolj priljubljenih razpravah) in da moderatorji zelo odgovorno opravljajo svoje dolžnosti in brišejo neprimerna sporočila. Zaradi povedanega lahko sporočila celotne FDVjevke uvrstim pod predel A v kocki.

Mogoče se zdi čudno, da sem večino sporočil obeh forumov uvrstila med neproblematična. Sama vidim problem v tem, da, čeprav sem se postavila v vlogo zunanjega opazovalca, sem še vedno študentka FDV-ja in kot taka delim norme ostalih uporabnikov forumov. Verjetno bi res nevtralen zunanji opazovalec nekatera sporočila, ki sem jih sama označila za neproblematična (tip A), uvrstil recimo pod tip B (sarkazem, besedne igre). Manjkajo tudi sporočila tipa C in D, kjer naslovnik interpretira določena sporočila kot neprimerna. Kot sem že omenila, v določenih obravnavanih temah, ne moremo izpostaviti naslovnika in zato ta dva tipa sporočil nista definirana.

4.4. Sinteza ugotovitev

FDV foruma me nista presenetila. Pričakovala sem, da bom našla določen del resnih debat in seveda tudi take, ki so bolj šaljive. Pravih žaljivk skoraj ni, ker so uporabniki forumov študenti in ker so sporočila moderirana. Neproblematična sporočila prevladujejo v temah, ki se tičejo posameznikov osebno. Če nekdo išče informacije ali prosi za pomoč, navadno ni napaden s strani ostalih uporabnikov, temveč mu skušajo pomagati. Tako kot na drugih forumih, se tudi na temu krešejo mnenja v debatah, ki nosijo velik čustven naboj. To so teme, o katerih imamo vsi trdna stališča, ki smo jih pripravljene zastopati in se ne pustimo prepričati drugače mislečim. Take teme so droge, Cekev, homoseksualci, politika, šport ipd.

Po vsem povedanem se mi zdi zanimivo, da bi si teme, ki spodbujajo najbolj vroče debate, ogledala malo bolj podrobno. Pri tem bom še vedno upoštevala perspektivo kocke interakcijskih norm, kjer sem jaz zunanji opazovalec.

Zanimivo je, da si sporočila na forumu sledijo zelo hitro, ko je debata najbolj »vroča«. V takih primerih tudi pride do pojava žaljivih sporočil, ker so glave razgrete in prsti hitri. Debate tečejo približno teden ali dva, potem pa jih lahko le določeni dogodki (npr. volitve) zopet aktualizirajo. Če se potem, ko je debata že skoraj ugasnila, pojavijo žaljiva sporočila, le ta nimajo željenega učinka.

O'Sullivan in Flanagin sta v svoji kocki predpostavila udeležbo treh akterjev: pošiljatelja, naslovnika in zunanjega opazovalca. Če enega od udeležencev ni, potem ne moremo definirati vseh možnih situacij kocke in lahko o tem, kako bi manjkajoči člen interpretiral sporočilo, lahko le ugibamo. Na razpravni deski sem opazila, da so razprave v veliki večini razprave na določeno temo. Če je tema recimo Cerkev, potem

takoj ostanemo brez enega od akterjev- naslovnika, saj Cerkev ne bere sporočil in se nanje ne odziva. V tem primeru največkrat nekdo drug prevzame vlogo naslovnika- v primeru Cerkve je to lahko verujoči, ki interpretira napade na Cerkev kot celoto, kot osebni napad ali pa, v primeru debate o porokah istospolnih partnerjev, vlogo zagovornika prevzame nekdo, ki je izredno toleranten ali pa vpleten. Lahko rečem, čeprav govorimo o temah, kjer navadno nimamo neposrednega naslovnika, se vedno najde kdo, ki prevzame to vlogo. Če je tema naravnana negativno, je pošiljatelj nasprotnik subjekta teme, naslovnik pa zagovornik(i) in obratno.

4.4.1. Primeri žaljivih sporočil

Primer 1- žaljivo sporočilo:

Razprava: **Poroke istospolnih partnerjev**

Debata je potekala od novembra 2002 do marca 2003. Povod debate so bile izjave predsedniških kandidatov na izbrano temo v predvolilnem boju leta 2002. Začetno sporočilo je nevtralnno, tako, da avtorja prvega sporočila ne morem definirati kot pošiljatelja. V nadaljnji razpravi sta se izoblikovala dva tabora udeležencev- zagovorniki in nasprotniki istospolnih porok. Čeprav je bila debata zelo ostra, večina sporočil ni bila žaljivih. Med sporočili sem našla nekaj takih, za katera izgleda, da so bila napisana zgolj z namenom podžiganja nasprotnikov teme.

Poslal-a [he must be Joe King](#) v sredo, 20. novembra 2002 ob 00:04

Meni se zdi to dokaj toplo. Sicer pa moje mnenje: zadeva je ozdravljiva s psihiatrično pomočjo.

Poslal-a [Rasistična svinja](#) v sredo, 20. novembra 2002 ob 16:51

Hm... uganite kaj bi jaz naredil tem 'istospolno usmerjenim živalim'...

Poslal-a [DŰSTARŦI](#) v soboto, 23. novembra 2002 ob 22:08

That's just sick. Naj se gredo zdraviti!

Med sporočili so tudi taka, ki jih lahko definiram kot žaljiva.

Poslal-a [Aleša](#) v nedeljo, 24. novembra 2002 ob 14:51

Glede na to kaj sem prebrala lahko rečem, da je homoseksualnost nekaj nenaravnega in sicer zato, ker je najosnovnejša naloga vsakega živega organizma reprodukcija. Homoseksualni pari pa tega niso zmožni. Torej naj bi jim dovolili imeti otroke tako, da jih posvojijo. Vprašanje, ki se mi poraja v glavi je naslednje - ali homoseksualci res imajo pravico do otrok oz. ali naj bi jo imeli? Z njimi je nekaj narobe (nimam predsodkov), vendar mislim, da je to neko stanje človeškega uma, ko človek pravzaprav ne zna definirati svojega spola. In, ko se moški definira kot homoseksualec, ko prizna, da so mu vseč moški, s tem pravzaprav sebe definira kot žensko - pa ne mislim na transvestite - definira se kot drugačnega od moških, kot homoseksualca, kot žensstvenega moškega. Torej, kot je bilo včasih v Stari Grčiji povsem normalno, da so moški imeli spolne odnose z dečki, tako naj danes sprejmemo homoseksualnost kot normalno. Pa vendar niti eno niti drugo ni normalno oz. ni naravno. Od vsake posamezne dužbe pa je odvisno, če je družbeno sprejemljivo. In tu ne gre za to ali imamo predsodke ali ne temveč kako pomagati današnji družbi (v svetovnem smislu), da si opomore, da se pozdravi. In to ne bomo dosegli s tem, da bomo dovolili homoseksulcem posvojitve otrok. Nikakor ne.

Poslal-a [Tadej](#) v nedeljo, 24. novembra 2002 ob 15:58

Draga Aleša, daj se malo skuliraj in ne filozofiraj nekaj tja v tri dni. Lepo te prosim, preberi no, kaj si napisala... Vsak homoseksualec zna še kako dobro definirati svoj spol in nikakor ni gay žensstveni moški, kot si napisala to ti. Vsekakor pa tudi jaz menim, da naj homoseksualni pari nebi posvojevali otrok, sem pa absolutno za poroke istospolnih partnerjev.

Poslal-a [d-mashina](#) v nedeljo, 24. novembra 2002 ob 20:06

Draga Aleša, ali si sploh lahko še bolj pametna? Jesus Christ! Tvoj intelektualni razvoj se je verjetno ustavil nekje v drugem letniku srednje šole. Takrat sem nazadnje doživel, da je kakšna kura bila sposobna take empatije in zraven tako vehementno razpravljala o tem kaj je normalno.

Tukaj lahko definiram Alešo kot pošiljatelja, Tadej in d-mashina pa predstavljata prejemnika. Prejemnik (d-mashina) je Alešino sporočilo interpretiral kot neprimerno, zato se je odzval z žaljivkami. Očitno se je tudi Aleši zdel odgovor žaljiv, saj je replicirala:

Poslal-a [aleša](#) v nedeljo, 24. novembra 2002 ob 21:34

No, dragi Tadej in D-mashina, če bi si vidva kdaj prebrala kakšno revijo npr. Delta in sodelovala s priznanimi sociologi in sociologinjami, bi ugotovila, da to kar sem napisala ni le moje mnenje ampak mnenje doktorjev sociologije spolov. Nočem nikogar žaliti, ker se mi ne zdi lepo pisati grde stvari o ljudeh, zato si lahko samo mislita kaj si mislim o vaju. Sploh pa Tadej, daj razloži kaj naj bi istospolne poroke dobrega prinesle homoseksualcem? D-mashina, ti pa lahko razglabljaš o mojem intelektualnem razvoju kolikor hočeš potem, ko si boš prebral mojo diplomsko nalogo, ki ti bo kmalu na voljo.

Sporočilo, ki ga je napisal d-mashina lahko definiram kot žaljivo, saj uporabljene besede jasno nakazujejo na to, da gre za načrtno kršitev interakcijskih norm in kot tako sta ga interpretirala tako naslovnica in zunanji opazovalec.

Primer 2: žaljivo sporočilo in zgrešena žaljivka

Razprava: **Referendum o odprtju trgovin ob nedeljah**

Omenjena debata je potekala pred referendumom o odprtju trgovin v nedeljah septembra 2003. Situacija je podobna prejšnji, saj imamo zagovornike in nasprotnike nedeljskega zaprtja trgovin. Tudi tukaj sem našla primer pravega žaljivega sporočila, kjer je pošiljatelj namerno kršil interakcijske norme. Na žaljivke so se odzvali ostali udeleženci debate, kar pomeni, da so tudi oni sporočilo interpretirali kot žaljivo. Tudi vsak zunanji opazovalec bi sporočilo definiral kot žaljivo.

Poslal-a [MICHAEL DUDIKOFF](#) v torek, 23. septembra 2003 ob 13:29

Kurcevi krcscanski ritolizniki... upam da ste zadovoljni z dejstvom da je spet prblizn 170.000 jebenih fanatikov z razpeli u ritih odlocl v imenu ljudstva. Pizda vse bi vs skuru za pruga maja. Kurci bebavi spet gremo 20 let nazaj.

Poslal-a [Flake](#) v torek, 23. septembra 2003 ob 15:25

Tebi Dudy ta "back to the past" preskok najbrž ne bo delal večjih preglavic, saj po načinu izražanja sodeč prihajaš iz 14. stoletja... se pravi si še vedno v prihodnosti, čeprav ne vem, kako si se tu znašel. LP!

Poslal-a [Jure](#) v četrtek, 25. septembra 2003 ob 13:38

O ti revež kratkoumni...

Poslal-a [MICHAEL DUDIKOFF](#) v petek, 26. septembra 2003 ob 10:15

Vsi ste eni kurcevi debili k govorite eno delate pa drugo. Hinavci. Primitivni so pa drugi.

Med sporočili te teme sem opazila tudi primer zgrešene žaljivke (tip sporočila F v kocki), kjer je pošiljatelj namerno kršil norme in sporočilo kot žaljivo interpretira tudi zunanji opazovalec, prejemnik pa ne. V tem primeru ne moremo vedeti ali drži, da prejemnica ni interpretirala sporočila, kot je bilo mišljeno. Možno je, da se je preveč burno odzvala in da je bilo njeno sporočilo izbrisano, ali pa je žaljivo sporočilo namerno ignorirala, da ne bi prilivala olja na ogenj.

Poslal-a [Vesna ampak ne G.](#) v četrtek, 11. septembra 2003 ob 20:54

Asja: Mislim, da pretiravaš glede zahtevnosti prodajalskega poklica. Pomisli malo na njihovo izobrazbo... ta je... milo rečeno - slaba oziroma nična. In od ljudi s takšno izobrazbo najbrž ne moreš zahtevati preveč!? Aja, pa še to, rada bi videla prodajalko, ki je ves vsaj delovnik nasmejana... jaz poznam več takih, ki so prav tečne.

Poslal-a [potrošnik](#) v četrtek, 11. septembra 2003 ob 20:58

S tabo vred (Vesna)!

Poslal-a [freak of nature](#) v petek, 12. septembra 2003 ob 14:03

Vesna je tupa kot glupa. Trgovke se majo ful dobr ko morjo Vesni strežt, ko pa uste odpre, se morjo pa še za pult obrnt, da lahk bruhajo. PS: Naj delajo.

Poslal-a [eviiicca](#) v torek, 16. septembra 2003 ob 23:06

Vesna ampak ne G.: Ti si nekaj najbolj butastega kar sem kdaj prebrala... Samo upam, da te ne poznam tudi v živo, ker rajši ne vem kdo si. V bistvu bi se te sramovala... Kje imaš možgane piβda neumna. Sramota FDV-ju so taki osebkki kot si ti! Moje mnenje: proti zaprtju v nedeljah.

Iz zgoraj napisanega je razvidno, da lahko najdemo primere žaljivih sporočil tudi na razpravni deski FDV. Menim, da je količina žaljivih sporočil odvisna od kulture udeležencev debate, od stopnje anonimnosti udeležencev in hkrati stopnje moderiranja sporočil, od same obravnavane teme ipd. Obstajajo tudi forumi, na katerih le redkokdaj zaznamo žaljiva sporočila in še to le, če moderator v trenutku objave sporočila ni prisoten.

5. Sklep

Na začetku svoje naloge sem omenila različne teoretske razlage agresivnosti in sedaj je čas, da se vprašam, v okvir katere opisane teorije bi najlažje uvrstila pojav žaljivega komuniciranja. Večina avtorjev, ki se je ukvarjala z žaljivimi sporočili izhaja iz področja komunikologije in njihov namen ni bil umestitev »flaminga« v nek teoretski okvir, temveč bolj opis in definiranje samega pojava. Wallacova v svoji knjigi pravi (glej Wallace 1999: 110-112), da lahko na vprašanje: »Zakaj se nekdo obnaša agresivno na internetu?«, odgovorimo na več načinov. Če povzamemo pogled psihoanalitikov, lahko rečemo, da vsak človek nosi v sebi instinkt življenja (Eros) in smrti (Tanatos) in ko v določeni osebi prevlada temna stran oz. slednji instinkt, je agresivna. Etolog Lorenz, ki je trdil, da je agresivnost instinkt preživetja, ki se je skozi evolucijo le še okreplil, bi pojav posameznikove agresivnosti na internetu lahko videl enostavno kot sproščanje vrojenega nagona, ki v drugih okoljih ne najde primerne ventila za sprostitve. Najlažje bi pojav žaljivih sporočil povežala s frustracijsko teorijo, po kateri naj bi bila neka frustracija povod oz. vzrok agresivnosti in nasilnega obnašanja. Na internetu je frustracija lahko čisto tehnične narave. Razjezi nas lahko že počasno nalaganje spletnih strani, počasen prenos podatkov preko modema, neprenehno prekinjanje internetne povezave (zlasti pri uporabnikih klicnega dostopa) ipd. Wallacova (Wallace, 1999:114) meni, da je najpogostejši vzrok frustracij v klepetalnicah časovni zamik (»lag«), ki nastane, ko različni serverji ne delujejo povsem usklajeno. Uporabnik, ki je »v lagu«, navadno normalno bere komentarje drugih udeležencev klepeta, kar pa sam napiše, vidijo drugi z zamikom tudi nekaj minut. Dokler ne dojame, da obstaja časovni zamik, lahko domneva, da ga preostali »soklepetalci« enostavno ignorirajo in to lahko v njem izzove frustracijo na katero se burno odzove. Sam splet je torej lahko generator najrazličnejših frustracij. Seveda pa lahko frustracije prinese posameznik tudi iz resničnega življenja- možnosti so skoraj neomejene. Po Frommu je zločesta agresivnost odziv na neustrezne življenjske okoliščine, prav tako pa je lahko njen vzrok zdolgočasnost. Nikakor ne morem zagotovo reči, kaj je tisto kar sproži določeno reakcijo pri posamezniku- lahko je to poraz najljubše športne ekipe, ogled filma, preutrujenost od dela, ...dejstvo pa je, da se tak odziv pojavi. Zdi se, da je prav interaktivnost forumov in klepetalnic tista, ki generira žaljiva sporočila. Če obstaja neka frustracija, na katero se čustveno odzovemo, svoja čustva najlažje izrazimo na forumu. Zaviti v plašč (relativne) anonimnosti si lahko

damo duška. Če bi recimo želeli isto mnenje izraziti v pismih bralcev, moramo svoje besede napisati v knjižnem jeziku, moramo se podpisati, ker drugače pisma ne bi objavili, pismo moramo poslati. Naše mnenje bi v takem primeru bilo objavljeno z zamikom, na forumih in v klepetalnicah pa lahko drugi berejo naše misli takoj. Nanje lahko tudi takoj odgovorijo in če nam odgovor ni všeč, lahko repliciramo in tako dobimo svoj ventil za izražanje svojih frustracij. Tudi Frommova ideja o zdolgočasnosti se zdi verjetna, saj se včasih zdi, da so nekatera sporočila plod prav zdolgočasnosti in so delo posameznikov, ki iščejo svojih pet minut slave...pa čeprav je ta negativna. Če neko sporočilo interpretiramo kot osebno žalitev, se nam v biblijskem duhu »Okno za okno«, zdi prav, da se nanj odzovemo in vrnemo milo za drago (Wallace, 1999:117). Taka maščevanja lahko privedejo do pravih pravcatih vojn (»flame wars«), ki lahko uničijo debato, pretrgajo prijateljske vezi in v končni fazi, uničijo samo skupnost.

V nalogi sem opisala probleme, ki jih imamo, ko želimo žaljiva sporočila sploh definirati, saj nekega občega kriterija, ki bi jasno definiral pojav, sploh ni. Kletvice in vulgarne besede same po sebi še ne definirajo sporočila kot žaljivega. Kot smo videli, sta O'Sullivan in Flanagin razvila pristop, po katerem je določeno sporočilo žaljivo šele, ko ga kot tako interpretirajo pošiljatelj, naslovnik in zunanji opazovalec. Ta pristop se sicer zdi najpopolnejši in najbolj uporaben za definiranje žaljivih sporočil, ima pa seveda tudi določene pomanjkljivosti, saj sloni na interpretaciji. Interpretacija je vedno subjektivna in nikoli ne moremo čisto natančno vedeti, kako bi avtor sporočila sploh interpretiral svoje sporočilo. Sama sem se poskusila postaviti v vlogo zunanjega opazovalca in pri tem naletela na težave. Kot zunanji opazovalec ne morem vedeti, če med udeleženci interakcije obstaja konsenz in sploh, kakšni odnosi obstajajo med njimi. Če pa se v opazovanje vključim kot udeleženec, tvegam, da zaradi vpletenosti ne bom več objektivna.

Glede definicije žaljivih sporočil, se mi zdi zanimiva raziskava, ki sta jo izvedla Thompson in Foulger (Wallace, 1999:119; Thurlow et. al 2004:71). Udeležence raziskave sta zaprosila, da ocenijo z lestvico 1 (ni žaljivo sporočilo)-7 (žaljivo sporočilo) serijo sporočil med fiktivnima osebnama »Dr.Ski« in »Snow Pro«. Sporočila so bila napisana tako, da so prehajala od nežaljivih do vedno bolj nasprotujočih in sovražnih. Raziskava je pokazala, da sami napadi še niso interpretirani kot »flaming«,

kot taka so sporočila videna šele, ko pride do odkrite sovražnosti z obeh strani.¹⁰ Poleg tega sta Thompson in Foulger ugotovila tudi, da prisotnost smeškov lahko spremeni samo interpretacijo sporočila. Zelo žaljivo sporočilo, ki vsebuje smeške, je tako lahko interpretirano zgolj kot sarkastično. Njuna ugotovitev se mi zdi pomembna, ker dokazuje, da so smeški pomemben del računalniško posredovanega komuniciranja.

Če se za hip vrnem k forumu, ki sem ga vzela pod drobnogled. Zdi se mi, da je (relativna) anonimnost stare razpravne deske pripomogla k spontanosti izražanja. Uporabniki so se počutili bolj svobodne in to lahko čutimo tudi v njihovih sporočilih. Glede na napisano v nalogi se mi zdi, da so študenti uporabljali staro razpravno desko kot nekakšen prostor za srečevanje in debatiranje. Celó kot nekakšen terapevtski pripomoček. Take primere najdemo v sklopu graj in pohval fakultete s strani študentov. Zdi se, da tukaj velja italijanski pregovor »Mal comune mezzo gaudio«, kar v prostem prevodu pomeni, da ti odleže, če vidiš, da se ni samo tebi zgodila krivica, oziroma da nisi edini, ki ga motijo določene stvari.

Tudi Wallacova meni (Wallace, 1999:124-126), da je iluzija anonimnosti tista, ki lahko okrepi posameznikovo agresivnost. Žižek (Žižek v Praprotnik 2003a:522) pa omenja, da je anonimnost tista, ki omogoča posameznikom, da razkazujejo svojo napačno podobo, da je internet lahko kompenzacija za šibkost v realnem življenju (npr. bojzljivec, ki igra junaka in »frajerja«). Druga lastnost, ki lahko okrepi agresivnost je fizična oddaljenost. Lažje je napadati nekoga, ki živi tisoče kilometre daleč in ki ga/jo ne boš nikoli srečal (glej Wallace, 1999:126).

Za konec bi rada omenila še eno lastnost interaktivnih forumov, ki jo omenja Wallacova (glej Wallace, 1999:127-128) in ki je do sedaj sploh nisem omenjala. To je t.i. »framing« ali lepše rečeno citiranje. Ta funkcija bi lahko spodbujala agresivnost, saj dovoljuje, da citiramo le določene izjave iz sporočil. Izjava, vzeta iz konteksta, je lahko interpretirana popolnoma drugače, kot je bila prvotno mišljena. Zgodí se, da nekdo citira le del sporočila in ker se nam navadno ne da poiskati prvotnega sporočila, verjamemo novemu sporočilu, ki kaj lahko zaneti vojno.

Verbalno nasilje v svoji pisni različici je najbolj uporabljana oblika agresivnosti na internetu. To je dejstvo, po moje pa ni odvisno od specifike medija samega, temveč od uporabnikov, ki na internet prinesejo svoja stališča, predsodke in frustracije. Internet je zgolj podaljšek realnega sveta in ne idilični paralelni svet.

¹⁰ V tem primeru lahko vidimo pravilnost O'Sullivanove in Flanaginove teze, saj zunanji opazovalci definirajo sporočilo kot žaljivo, šele ko ga kot tako interpretira tudi napadeni.

6. Literatura

- Berkowitz, Leonard (1993): 'Aggression: its causes, consequences and control'. Temple University Press, Philadelphia
- Carter, Cynthia; Weaver, Kay C. (2003) Violence and the Media. Open University Press, Philadelphia
- Danet, Brenda (2004): Flaming. V Paul Bouissac (ur.), The Garland Encyclopedia of Semiotics, New York, Garland
<http://atar.msc.huji.ac.il/~msdanet/flame.html> [31.03.2004]
- December, John (1996). World Wide Web Media Characteristics
<http://www.december.com/present/webmedia.html> [14.04.2005]
- Doherty, Michael E. Jr (1995). Marshall McLuhan Meets William Gibson in "Cyberspace" , *CMC Magazine* September 1, 1995 / Page 4
<http://www.ibiblio.org/cmc/mag/1995/sep/doherty.html> [24.02.2005]
- Geen, Russel G.; Donnerstein, Edward (1998). Human Aggression. Theories, research, and implications for social policy. Academic Press
<http://www-personal.umich.edu/~bbushman/98BA.pdf> [23.03.2005]
- Gerbner, George (1995). Mass media and collective violence. Javnost št. 2, 1995, str. 77-84
- Kitchin, Rob. (1998). Cyberspace: The world in the wired wires. John Wiley & Sons, New York. Introducing Cyberspace, str. 2-24
- Kotnik, Alenka (2000). Mediji in nasilje: diplomsko delo. Ljubljana
- Lamovec, Tanja; Rojnik, Ana (1978): Agresivnost. DDU Univerzum, Ljubljana

- Oblak, Tanja (2000): 'Mitske podobe o »življenju na mreži«: od poljubnih identitet do izgubljenih skupnosti v kibernetnem prostoru'. Teorija in praksa, 37, 6, str. 1052- 1068
- Oblak, Tanja (2003). Izzivi e-demokracije. Knjižna zbirka Javnost. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
- Oblak, Tanja (2004). Kultura druženja chat room generacije: »Za užitek gre!« v Javnost Vol.XI [2004] str. 75-87
- O'Sullivan, Patrick B.; Flanagin, Andrew J.(2003): Reconceptualizing »flaming« and other problematic messages. New Media & Society, SAGE Publications, London. str. 67-91
- Praprotnik, Tadej (2003a): 'Pragmatični vidiki žaljive komunikacije v računalniško posredovani komunikaciji- multipla perspektiva'. Teorija in praksa, 40, 3, str. 514- 539
- Praprotnik, Tadej (2003b): 'Skupnost, identiteta in komunikacija v virtualnih skupnostih'. ISH Ljubljana
- Reymers, Kurt: 'Identity and the Internet. A symbolic interactionist perspective on computer-mediated social networks'
<http://www.acsu.buffalo.edu/~reymers/identity.html> [16.03.2002]
- Stenberg, Daniel (2002). History of IRC (Internet Relay Chat)
<http://daniel.haxx.se/irchistory.html> [24.06.2005]
- Summary of IRC networks
<http://irc.netsplit.de/networks/> [24.06.2005]
- Symes, Benjamin. (1995). Marshall McLuhan's 'Global Village'
<http://www.aber.ac.uk/media/Students/bas9401.html> [20.02.2005]

- Škerlep, Andrej (1998). Model računalniško posredovane komunikacije: tehnološka matrica in praktična raba v družbenem kontekstu. V Vehovar, Vasja (ur). Internet v Sloveniji. Desk. Izola
- Thurlow, Crispin, Langel, Laura, Tomic, Alice. (2004). Computer mediated communication. Social interaction and the internet. Sage Publications, London.
- Tucker-Ladd, Clay: 'Psychological Self-Help. Chapter 7: Anger and Aggression'
<http://www.mentalhelp.net/psyhelp/chap7/> [18.10.2003]
- Ule, Mirjana (2000): 'Temelji socialne psihologije'. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana
- Wallace, Patricia. (1999). The Psychology of the Internet. Cambridge University Press