



## 2.4. Gluhi telefon

U ovoj temi učenici će se upoznati s načinima rješavanja nesporazuma u digitalnoj komunikaciji te razlici između komunikacije licem u lice i *online* komunikacije. Radi boljega razumijevanja ove teme preporučujemo tekst socijalne psihologinje Ane Antolović *Zašto na internetu gubimo samokontrolu ponašanja*, [petzanet.HR/Modul4/poveznice](http://petzanet.HR/Modul4/poveznice).

### Zašto na internetu gubimo samokontrolu ponašanja?

Internet je u svakodnevnicu ljudi danas nezaobilazan. Internetom se prijavljuju ispiti, dogovaraju izlasci, obavlja kupnja... Ipak, ponašanje ljudi u komunikaciji internetom razlikuje se od onoga u komunikaciji licem u lice. U komunikaciji internetom ljudi su spremniji otkriti neku svoju tajnu ili o nekome pričati (pisati) ne baš lijepo... Zašto je to tako?

### Efekt *online* disinhibicije

Jedinstvena značajka komunikacije internetom i jedan od elemenata koji tomu doprinosi jest **anonimnost**. Anonimnost usidrena u mnoge elektroničke oblike komuniciranja pridonosi **nedostatku suzdržanosti i samokontroli ponašanja (disinhibiciji)**. Uz to, ona smanjuje društvenu odgovornost, što korisnicima takvih oblika komuniciranja olakšava sudjelovanje u neprijateljskim, agresivnim ponašanjima. Primjer su (nažalost) brojne stranice mržnje koje se otvaraju na društvenim mrežama kao što je Facebook („Vinkovačke ku\*\*\*\*“, „Svi koji misle da je Ivana debela/ružna“).

Efekt *online* disinhibicije može se definirati kao slabljenje „kočnica u ponašanju“ (bihevioralnih inhibicija) u *online* okruženjima. Dakle, odnosi se na pojavu da ljudi na internetu govore i rade ono što obično u interakciji licem u lice ne bi rekli ili učinili. Opušteniji su, osjećaju se manje sputano i otvorenije se izražavaju, što ujedno znači da su i spremniji ponašati se agresivno.

Disinhibicija može imati dva suprotna smjera. Ponekad ljudi otkrivaju osobne informacije (tajne, emocije, želje...), pokazuju ljubaznost i darežljivost koja im inače nije svojstvena. Tada se govori o **benignoj/dobročudnoj disinhibiciji**. Međutim, iskazuju se i nepristojne izjave, oštre kritike, ljutnja, mržnja, čak i prijetnje. Osim toga, posjećuju se i „podzemlja interneta“, stranice prepune pornografije, nasilja i kriminala – „teritorij“ koji inače, u stvarnome životu, ljudi ne bi istraživali. Tada se govori o **otrovnoj/toksičnoj disinhibiciji**. Najčešća je manifestacija toksične disinhibicije slanje ljutih, neugodnih i vulgarnih poruka izravno usmjerenih osobi ili nekoj *online* grupi.

Bila ona benigna ili toksična, ili i jedno i drugo istodobno, postavlja se pitanje koji to *online* elementi vode slabljenju psiholoških barijera koje blokiraju skrivene osjećaje i potrebe. Pojavi efekta *online* disinhibicije pridonosi šest čimbenika:

1. disocijativna anonimnost
2. nevidljivost
3. asinkronost
4. solipsistička introjeksija
5. disocijativna imaginacija
6. minimiziran javni utjecaj autoriteta (Suler, 2004).



### Disocijativna anonimnost

Dok je osoba na internetu, ljudi s kojima je u *online* kontaktu ne mogu jednostavno ustanoviti tko je ona zaista. Kao što i sam naziv ovoga elementa govori, osoba može biti bez imena ili se ne koristiti svojim pravim imenom. Ta već spomenuta anonimnost jedan je od glavnih čimbenika koji tvori efekt *online* disinhibicije. Kad pojedinci mogu odvojiti svoje *online* ponašanje od stila ponašanja i identiteta koji manifestiraju u osobnome kontaktu licem u lice, osjećaju se manje ranjivima pri iznošenju vlastite intime ili prethodno inhibiranih emocija. Što god da pojedinac na internetu učini ili kaže, to se ne može izravno povezati s ostatkom njegova života. Kad se ponaša hostile ili devijantno, pojedinac može odbaciti odgovornost za takve obrasce ponašanja, pa čak se i uvjeriti da ta *online* ponašanja uopće ne predstavljaju njega (Suler, 2004).

U eksperimentu provedenom 1969. godine, nevezanom za virtualno (*online*) okruženje, Zimbardo je ispitivao bihevioralnu disinhibiciju manipulirajući varijablom anonimnosti. Proveo je eksperiment u kojemu su sudionici, uz objašnjenje da je riječ o „eksperimentu učenja“, imali zadatak zadavati blage, ali naizgled stvarne elektrošokove tobožnjemu „učniku“ u eksperimentu. U nekim situacijama sudionici su bili deindividualizirani tako što se tražilo da nose široke, bezoblične kute i kukuljice preko glave s prorezanim rupama za oči i usta. U drugim situacijama zadržali su svoj individualni identitet i dobili velike pločice s imenom kako bi se to pojačalo. Skupina sudionika koja je zadavala elektrošokove, a bila anonimna, ponašala se agresivnije zadavajući duže elektrošokove u usporedbi sa sudionicima koji su zadavali elektrošokove, a nisu bili anonimni. Slično kao i u eksperimentu, zbog anonimnosti korisnici interneta mogu osjećati manjak odgovornosti za negativna ponašanja jer ih se ne može identificirati i povezati s određenim negativnim postupcima ili ponašanjima. Nekoliko je istraživanja i pokazalo da je anonimnost glavni čimbenik induciranja efekta *online* disinhibicije.

### Nevidljivost

U mnogim *online* okruženjima osobe koje su u kontaktu ne mogu vidjeti jedna drugu. Ta nevidljivost ohrabruje osobu da čini ono za što ne bi imala hrabrosti i posjećuje mjesta koja inače ne bi. Iako se ta mogućnost skrivanja preklapa s anonimnošću (anonimnost je prikrivanje identiteta), među njima postoji nekoliko bitnih razlika. U tekstualnoj komunikaciji internetom pojedinci mogu znati mnogo jedni o drugima. Međutim, oni se i dalje ne vide i ne čuju. Tako se ne moraju brinuti o tome kako izgledaju ili zvuče dok pišu poruku na internetu, a ne moraju se brinuti ni o tome kako drugi izgledaju ili zvuče reagirajući na njihovu poruku. U komunikaciji licem u lice ljudi ponekad odvrću pogled kad govore o nečemu osobnom ili o nečemu od velikoga emotivnog značenja. Izbjegavanje kontakta oči u oči i licem u lice disinhibira ljude.

### Asinkronost

Komunikacija je internetom asinkrona – osobe koje tako komuniciraju nisu u interakciji u realnome vremenu. Činjenica da se ne mora odmah vidjeti nečija poruka i na nju odmah odgovoriti, ljude disinhibira. U komunikaciji u kojoj se povratne informacije dobivaju kontinuirano, a koje mogu pojačavati neka ponašanja i slabiti druga, malo-pomalo te povratne informacije oblikuju tijekom samootkrivanja i ponašajnih reakcija, obično u smjeru prilagođavanja društvenim normama. Tijekom komunikacije internetom, gdje postoji mogućnost odgode odgovora, čovjekove misli (a zatim i tekstualne poruke koje internetom šalje) mogu poprimiti oblike benigne ili toksične disinhibicije koja može zaobilaziti socijalne norme.



## 2.4. Gluhi telefon

### Solipsistička introjeksija

Odsutnost komunikacijskih znakova, koji se inače javljaju u komunikaciji licem u lice, u kombinaciji s tekstualnom komunikacijom može dovesti do promjene granica selfa – svijesti pojedinca o samome sebi. Pojedinaac može imati dojam da je njegov (ili njezin) um na neki način stopljen s umom *online* partnera u komunikaciji. Čitanje poruke koju je netko uputio može se doživjeti kao glas u vlastitoj glavi, kao da je psihološka prisutnost i utjecaj drugoga asimiliran ili introjektiran u vlastito biće. Da bi se to dogodilo, pojedinac ne mora znati kako druga osoba zvuči – određeni joj se glas može pripisati. Svjesno ili nesvjesno, pojedinac osobi s kojom komunicira *online* može pripisati i određeni izgled – vizualnu sliku pojedinca koja odražava njegovo mišljenje o tome kako ta osoba izgleda i ponaša se.

### Disocijativna imaginacija

Bilo svjesno ili nesvjesno, pojedinci mogu osjećati da zamišljeni karakteri koje su stvorili postoje u drukčijemu prostoru, da *online* osoba živi zajedno s drugim *online* osobama u zamišljenoj dimenziji odvojenoj od zahtjeva i odgovornosti koje nameće stvaran svijet. Dakle, može razdvajati *online* fikciju i *offline* činjenice. Emily Finch, autorica i odvjetnica koja je istraživala pojave krađe identiteta na internetu, ističe da pojedine osobe vide svoj *online* život kao vrstu igre u kojoj ne vrijede pravila i norme koje vrijede u *offline* stvarnome životu.

### Minimiziranje statusa i autoriteta

Status koji osoba u komunikaciji licem u lice ima ne mora biti poznat i ne mora imati podjednako snažan utjecaj i u *online* komunikaciji. Osoba autoritetom izražava svoj status i moć načinom odijevanja, govorom tijela i različitim drugim statusnim simbolima. Odsutnost tih znakova u komunikaciji internetom reducira utjecaj njihova autoriteta. Ljudi se često pred autoritetom ustručavaju izreći svoje mišljenje zbog straha od kazne i neodobravanja. *Online*, u odnosu u kojemu su sve snage izjednačene, odnosno u kojemu je minimiziran javni utjecaj autoriteta, ljudi su daleko spremniji govoriti i ponašati se neprihvatljivo.

Prema nekim autorima, od gore navedenih šest, tri su dominantna čimbenika u induciranju efekta *online* disinhibicije: osjećaj anonimnosti, nevidljivosti te nedostatak kontakta očima. U većini su slučajeva oni u interakciji i nadopunjuju se. U nekih ljudi pojava samo jednoga ili dvaju od tih faktora dovodi do jakoga efekta disinhibicije.

Ipak, iako u tome igra važnu ulogu, efekt *online* disinhibicije nije jedini faktor koji utječe na spremnost pojedinca da na internetu iznosi vlastite intimne podatke ili prethodno inhibirane emocije. Značajnu ulogu imaju i individualne razlike. Tako, na primjer, intenzitet osjećaja, potreba i nagona utječe na podložnost disinhibiciji. Stilovi osobnosti također se jako razlikuju s obzirom na snagu obrambenih mehanizama i tendenciju k suzdržanosti ili izražajnosti. Osobe koje karakterizira histrionski stil reagiranja češće su jako otvorene i emotivne, dok su kompulzivne osobe znatno suzdržanije.

### Obiteljske aktivnosti

Povesti zajednički razgovor o poštivanju pravila pisane komunikacije te prednostima i nedostacima digitalne komunikacije.