

# Pretnja preračunljivega individualizma v družbi posredovanih odnosov

Gregor Petrič<sup>1</sup>

**POVZETEK:** Internet in mobilna telefonija sta postala nepogrešljiva elementa medosebnega komuniciranja in s tem pomembna posrednika družbenih odnosov. Prispevek zagovarja tezo, da selitev družbenih odnosov v okviru novih komunikacijskih tehnologij v pogojih bivanja v sodobni pozno/post moderni družbi spodbuja in promovira preračunljivi individualizem, ki sproža dezintegrativne procese na ravni družbenih odnosov, kulture in identitete. Predstavljena je izčrpna razčlenitev in primerjava interakcije, ki poteka »v živo« in interakcije, ki je posredovana preko interaktivnih storitev mobilne telefonije ali interneta. V sintezi z ločitvijo strateškega in kooperativnega delovanja, kot dveh temeljnih vrst družbenega delovanja, je nato argumentirana izhodiščna teza o spodbujanju preračunljivosti v posredovanih interakcijah. Na empirični ravni je podan izčrpen vpogled v prisotnost posredovanih odnosov v slovenski družbi za tiste, ki imajo dostop do novih komunikacijskih tehnologij. Predstavljena je tudi analiza pojasnitve dveh temeljnih dimenzij socialnega kapitala v odvisnosti od vpletenosti v posredovane in neposredovane odnose. Kljub heterogenosti rezultatov, se ponuja zaključek, da nove komunikacijske tehnologije niso le nevtralna orodja, temveč igrajo pomembno vlogo v (pre)strukturiranju nekaterih temeljnih procesov v sodobni družbi.

## 1.0 Uvod

Čeprav je danes sociološka misel že globoko prežeta s postmodernim pogledom na sodobne družbe, pa smo lahko vedno znova presenečeni, kako družboslovno raziskovanje rado slepo sledi podjetniško motiviranemu javnemu navdušenju nad novimi tehnologijami. Le redko namreč srečamo študije, ki v analizi družbene vloge tehnoloških inovacij uberejo tisti postmodernistični pristop, ki ga Bauman (1992) opisuje kot obravnavo modernosti brez vseh njenih iluzij in utopičnega stremljenja k absolutnemu razumu. Zdi se, da so nove tehnologije ena redkih izjem zapuščine modernosti, ki ni podlegla procesu odčaranja in še vedno uživajo status magičnega. Kje bi sicer lahko iskali vzroke za to, da vsako novo tehnologijo spremlja val optimizma, v katerem praktično ni prostora za opozorila? Če smo že skorajda obupali nad dokončno rešitvijo problemov glede družbenih nepravilnosti v svetovni ureditvi, revščine, krhanja družbenih odnosov, pa hkrati polagamo številna upanja v nove tehnologije, ki naj bi kot čarobna palčka svet rešile vseh tegob. Ta tehnološko deterministični diskurz je še dodatno okrepljen s tržnimi mehanizmi, ki vsako novo tehniko opremi s spektaklom in senzacijo, katerima se marsikdo težko upre.

Da zgodba o odrešujočem učinku novih tehnologij le ni tako preprosta, nas že nekaj časa opozarjajo številni teoretiki, disciplina družboslovne informatike pa je tista, ki že v izhodišču nasprotuje tej ideji in sistematično pristopa h kompleksni in kontroverzni zvezi medsebojnega učinkovanja tehnologij in družbenih kontekstov, v katerih nastajajo in se uporabljajo (Kling in dr. 2000). Za pričujoči tekst je ključna ideja, da imajo tehnologije različne, pogosto nasprotujoče si učinke

---

<sup>1</sup> Dr. Gregor Petrič (gregor.petric@fdv.uni-lj.si) je docent na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani in član Centra za metodologijo in informatiko.

(Kling in dr. 2000), ki so odvisni tako od njihovih načrtovalcev in uporabnikov, kakor tudi od tehnične konfiguracije same tehnologije, ki na specifični način strukturira naše misli in dejanja (Kling in dr. 2000; Caballero-Munoz in dr. 2006). Bolj kot kadarkoli prej je ta predpostavka pomembna v času, ko predvsem dve tehnologiji – mobilna telefonija in internet – postajata nepogrešljivi spremljevalki našega družbenega udejstvovanja ne le v institucionalni sferi delovnih ali izobraževalnih organizacij, temveč tudi v sferi vsakdanjega življenja – v koordinaciji vsakdanjega delovanja, pri druženju, v izražanju intimnosti. Pri branju razprav o internetu, predvsem pa o mobilni telefoniji, se ponuja vtis, da so avtorji precej bolj fascinirani nad magičnostjo teh tehnologij kot pa nad njihovimi potencialno problematičnimi družbenimi učinki. Še več, razprave so pretežno ločene od kritičnih socioloških opazanj (ki so po drugi strani prav tako ločene od razprav o družbenih učinkih tehnologij) o naravi človeškega bivanja v pogojih post, pozne, tekoče ali kakršnekoli že moderne, ki se zgrne z vsemi svojimi težavami na posameznika.

V tem prispevku bom tako skušal vzpostaviti stik med družbeno rabo tehnologij na eni strani in procesi, katerim so strukture vsakdanjega življenja izpostavljene v sodobnih družbah. Natančneje, ob naslonitvi na Goffmanovo pojmovanje interakcije v vsakdanjem življenju bo argumentirana teza, da raba posredovanih načinov komuniciranja – ali prek mobilnega telefona ali prek interneta – pospešuje in pogloblja proces »kolonizacije življenjskega sveta z instrumentalno racionalnostjo« (Habermas 1984). Z drugimi besedami, mobilna telefonija in internet zaradi formalnih lastnosti interakcije, ki jih omogočata in promovirata, pospešujeta t. i. preračunljivi individualizem (Bellah 1996), ki se kaže v stremljenju posameznikov k strateškemu izpolnjevanju lastnih ciljev ob neupoštevanju interesov drugih sodelujočih v družbeni situaciji, kar vodi v probleme na vseh nivojih družbene reprodukcije – kulturnih vzorcev, osebnosti ali skupinske pripadnosti (Habermas 1987).

Tezo lahko umestimo v kontekst razprav, ki se ukvarjajo s kvaliteto odnosov, ki so posredovani prek različnih komunikacijskih tehnologij, in posledicami teh odnosov za sebstvo in družbene strukture. V literaturi o družbenih učinkih mobilne telefonije se »nenehni stik« (Katz in Aakhus 2002) rado povezuje s pozitivnimi družbenimi posledicami (kot so npr. intenzivnejši, globlji odnosi, povečanje zaupanja, več intimnosti), hkrati pa avtorji (npr. McGuigan 2005; Fortunati 2007) jasno kličejo k razbitju poenostavljene, a pogosto predpostavljene linearne zveze med kvantiteto pogovorov in kvaliteto odnosa, kar je že nekaj časa želja tudi internetnih raziskovalcev (npr. Kraut et. al. 2002). Izhodišče tega poglavja je ravno razbitje tega »odnosnega redukcionizma«, ki je pogosto prisoten v ameriški literaturi o neposredni povezanosti socialnega kapitala s količino stikov (npr. Wellman in dr. 2001). Pokazati hočem, da z večanjem intenzitete posredovanega komuniciranja kvaliteta družbenega življenja ne raste, temveč je proces lahko ravno nasproten. V to vprašanje bo podan omejen empiričen vpogled, predhodno pa bodo predstavljene empirične ugotovitve glede družbenih rab posredovanih načinov komuniciranja za populacijo oseb, ki jim je omogočen dostop do sodobnih komunikacijskih kanalov.

## **2.0 Tehnologije, odnosi in kvaliteta življenja**

Dandanašnji si je težko predstavljati brez tehnologij, ki nas spremljajo na vsakem koraku – pri opravljanju delovnih nalog, pri študiju, načrtovanju počitnic, ne nazadnje pa tudi pri iskanju prijateljev, zaljubljanju, komuniciranju s kolegi in

družino ter partnerjem. V ugotovitev, da smo zaradi tehnologij bolj učinkoviti, skorajda ni podvomiti, medtem ko je vprašanje, ali smo zaradi tehnologij kaj boljši in boljše živimo, nekaj drugega. Na to npr. opozarja Touraine (1995) z implicitnim ločevanjem med funkcijami tehnologije za sistem in za življenjski svet na drugi strani. Je že res, da lahko po mobilnem telefonu ali elektronski pošti z lahkoto organiziramo nek sestanek, medtem ko beremo dnevne novice in na ta način povečujemo našo (in sistemsko) učinkovitost, vendar avtorji opozarjajo, da so to kriteriji sistema, ki se razlikujejo od kriterijev, ki jih posamezniki navadno v svojem vsakdanjem življenju jemljejo kot merilo uspešnega življenja – svoboda, sreča, zadovoljstvo, varnost ipd. Še več, Touraine (1995) celo trdi, da večanje sistemske učinkovitosti posamezniku jemlje usodo iz njegovih rok in na ta način

postaja lutka v t. i. programirani družbi. Posameznik lahko brezskrbno nakupuje izdelke po mobilnem telefonu ali internetu, v resnici pa ne odloča več o svojem bližnjem in širšem okolju: o kvaliteti svojega bivalnega okolja, o družbenih odnosih, ki bi jih rad vzdrževal ipd.

### **2.1 Kvalitetni odnosi, kvalitetno življenje**

Kvaliteto življenja pogosto sodimo po kvaliteti družbenih odnosov, v katere je vpleten posameznik. Ker so družbeni odnosi področje, ki ga tehnologiji mobilne telefonije in interneta nedvomno v največji meri strukturirata, je najprej potrebno opredeliti splošne načine, na katere se posameznik nanaša na druge in z njimi vstopa v medosebne odnose. Ob naslonitvi na Habermasa (1987) opredelimo strateško interakcijo in kooperativno interakcijo kot dva nasprotujoča (pogosto tudi izključujoča) si načina udejstvovanja v družbenih odnosih, ki imata tudi nasprotujoče si družbene učinke: medtem ko *kooperativna interakcija* omogoča grajenje razumevanja, zaupanja in vzajemnosti, pa *strateška interakcija* vodi v dezintegracijo družbenih vezi, izkoriščanje in krizo identitete. Kooperativna interakcija je tista interakcija, v kateri se udeleženca ali udeleženci trudijo dosegati vzajemno razumevanje. Tega razumevanja ne smemo enačiti s soglasjem ali celo odpovedjo lastnim interesom, temveč gre za minimalni pogoj, na osnovi katerega lahko poteka »normalni« odnos. Kooperativna interakcija se na ravni govornih dejanj izraža v izjavah, ki skušajo biti: a) resnične pri sklicevanju na dejstva; b) iskrene pri sklicevanju na subjektivna izkustva, c) pravilne pri sklicevanju na normativne ureditve. Strateška interakcija je po drugi strani interakcija, v kateri vsaj eden od udeležencev ni usmerjen k doseganju vzajemnega sporazuma med udeleženci, temveč vstopa v interakcijo s prikritimi, strateškimi cilji, za dosego katerih mu služijo drugi udeleženci. Na nivoju govornih dejanj se strateška interakcija kaže v izjavah, ki niso resnične, iskrene in (ali) pravilne. Habermas (1987) trdi, da so za zdravo reprodukcijo življenjskega sveta – norm, družbenih odnosov, identitete, kulture – in s tem tudi za zdrave medosebne odnose nujno potrebne kooperativne interakcije, sicer pride do številnih težav, ki se kažejo v različnih pojavih, kot so kriza identitete, izguba pomena, anomija, alienacija, asocialno delovanje ipd. Za obdobje, v katerem se razkrivajo iluzije moderne, je značilno, da strateška logika, ki je sicer specifična za sistem, prodira v življenjski svet in ga na ta način kolonizira (Habermas 1987).

Iz te razprave lahko potegnemo kriterij, ki smo ga pogrešali pri »odnosnem redukcionizmu«: intenziteta interakcij ne vodi avtomatično v kvalitetnejše družbene odnose, temveč je ta zveza pozitivna le v primeru, ko prevladuje kooperativna interakcija. Če pa prevlada strateška, je rezultat ravno nasproten. Podobno ugotavlja tudi Gergen (2002), ki ločuje t. i. vertikalne in horizontalne odnose, kjer

je za prve značilna poglobljenost, odkritost in intimnost, medtem ko so slednji površinski, instrumentalni in zato zelo verjetno strateški. Gergen (2002) ugotavlja, da prihaja v sodobnih družbah do prevlade horizontalnih odnosov, zaradi česar so trajne družbene strukture in koherentno sebstvo pod pritiskom. V nadaljevanju bom skušal argumentirati, zakaj nadomeščanje »v živo« odnosov s posredovanimi pospešuje to stanje, pri čemer se je potrebno zavedati, da »krivde« ne moremo pripisovati izključno tehnologijam, temveč so te le sklop strukturnih procesov refleksivne (Beck) ali tekoče (Bauman) moderne, ki na posameznika in njegovo vsakdanje življenje nalagajo številne pritiske (Beck & Beck-Gernsheim 2002). S tem ko so skorajda izginili skupini cilji, vrednote in norme, se je logika strateškega delovanja dodobra naselila v vsakdanje življenje (Habermas 1987). Pod temi pogoji se posamezniki včasih zatečejo k oblikam *preračunljivega individualizma* (utilitarian individualism), ki ga lahko opišemo s stališčem samointeresa, ki ga posameznik aplicira ne le na svet orodij, temveč tudi na družbeni svet odnosov (Touraine 1995). Sennet (v Giddens 1991) na primer ugotavlja, da so pod temi pogoji posamezniki v nenehnem iskanju gratifikacij, pri zadovoljevanju katerih ne izbirajo sredstev.

## **2.2 Internet, mobilna telefonija in družbeni odnosi**

Nasprotujoči si učinki tehnologij v strukturiranju naših misli in dejanj (Kling in dr. 2000) se zrcalijo tako v literaturi, ki obravnava učinke mobilne telefonije kot tudi tiste, ki analizira učinke internetno posredovanega komuniciranja na medosebne odnose. Na področju raziskovanja učinkov interneta na družbene odnose so že 90. let prejšnjega stoletja nastale številne študije, ki so v internetu razpoznale sredstvo za revitalizacijo družbenih odnosov in skupnosti (npr. Rheingold 1993; Katz & Aspden 1997) in njihov optimizem se je zrcalil tudi v kasnejših, metodološko bolj izdelanih študijah (npr. Haythornthwaite 2002, 2005; McKenna in dr. 2002; Norris 2004; Wellman in dr. 2001). Sočasno so jih spremljale raziskave, ki so internetu pripisale pomembno vlogo v razkroju družbenih odnosov (Kraut in dr. 1998), zatonu socialnega kapitala (Nie & Erbring 2002), zmanjšanju odgovornosti (Salter 2004) in pojavu anomalij v družbenih odnosih (Burnett & Buerkle 2004). Tudi v študijah in razpravah o učinkih mobilne telefonije na družbene odnose se lahko razpozna tovrstna dvojnost in protislovnost učinkov, čeprav je splošno razpoloženje precej bolj pozitivno. Navzoče so namreč številne ideje, ki v mobilnem telefonu vidijo sredstvo za ponovno vzpostavljanje in intenzifikacijo zaupnih vezi (Miller in Slater, v Yoon 2006), učvrščanje obstoječih družbenih odnosov (de Gournay in Smoreda 2003), krepitev medosebnih stikov (Harper 2005) in ne nazadnje poglobljanje vertikalnih družbenih odnosov (Gergen 2002). Zaslediti pa je po drugi strani tudi opozorila, katerih skupna rdeča nit je ideja, da mobilna telefonija promovira kulturo potrošništva in navidezne svobode, v ozadju katere obstaja nevarnost, da se udejstvovanje v družbenem svetu in medosebnih odnosih reducira na kratkoročne, neodgovorne in fragmentirane stike (npr. Palen in dr. 2001; Meyrowitz 2003; Katz 2003; Myerson 2001; Caballero-Munoz in dr. 2006). Kljub temu da se tehnologiji mobilne telefonije pripisuje podobne učinke kot tehnologiji interneta, pa je zelo zanimivo analizirati razmerje med njima v literaturi. Raziskovalci so se resneje začeli ukvarjati z družboslovno analizo mobilne telefonije precej pozno, pri čemer jih je precej prišlo s polja raziskovanja interneta. Zanimivo pa je, da je literatura o mobilni telefoniji skorajda povsem zanemarila znanje in izkušnje raziskovanja družbenih učinkov interneta, saj raziskovanje zelo spominja na začetne, naivne študije interneta. Verjetno zaradi

dveh razlogov: a) ker obravnavajo mobilno telefonijo predvsem v odnosu do fiksne telefonije; b) ker smatrajo družbeno delovanje na internetu kot del druge, »virtualne« realnosti (npr. Gergen 2002). Če je morda prva strategija smiselna (če ne drugega gre za neko evolucijo fiksnega telefona; vendar lahko tudi temu oporekamo glede na razvoj v smeri konvergence telefona, multimedijev in interneta), pa je druga težko sprejemljiva, saj ignorira družboslovno raziskovanje interneta, ki je že prešlo v zrelejšo fazo in preseгло pojmovne okvire, katere ji očita Gergen (2002).

Da ne bo pomote – namen ni promovirati popolni družbeni relativizem, ki daje vsaki tehnologiji enako mero »interpretativne fleksibilnosti« (Pinch in Bijker 1987). Hkrati pa ne trdim, da sta mobilna telefonija in internet dve povsem različni tehnologiji, saj ju ljudje uporabljajo v precej podobne družbene namene. Bistveno je zavedanje, da vsaka tehnologija na svoj – v določeni meri medsebojno podoben – način strukturira interakcijo in da je učinek vsake tehnologije pogojen tudi s kontekstom njene rabe. Kar je mobilni telefoniji in internetu nedvomno skupno je promoviranje posredovanih medosebnih odnosov, kar je predvsem v ameriški literaturi prepoznano kot vodilna sila nove družbene forme – t. i. »omrežnega individualizma« (networked individualism) (Wellman in dr. 2001) in s tem povezanih družbenih sprememb na nivoju odnosov, skupnosti in identitete. Kljub optimizmu, ki preveča tovrstne družbene forme, pa v nadaljevanju argumentiram tezo, ki je posredno povezana tudi s kritiko omrežnega individualizma (Wittel 2001) – da so posredovane oblike interakcije lahko tudi družbeno dezintegrativne, saj prek promoviranja strateškega delovanja odpirajo prostor preračunljivemu individualizmu.

### **3.0 Od posredovane interakcije do preračunljivega individualizma**

Če so za preračunljive oblike individualizma v veliki meri odgovorni pogoji bivanja v sodobnih družbah (npr. Sennet, v Giddens 1991; Touraine 1995), pa skušam v tem razdelku pokazati, da so del teh pogojev tudi nove komunikacijske tehnologije z načini, na katere prestrukturirajo medosebno interakcijo, da ta odpira prostor za strateško delovanje. Mehanizem lahko odkrijemo v pojmu *predstavitev sebstva* (presentation of self) oz. v naslonitvi na Goffmanovo razčlenitev interakcije v vsakdanjem življenju, ki lahko služi kot analitični aparat za opredelitev interakcije, ki je posredovana prek mobilnega telefona in prek interneta. Goffman je s svojimi pronicljivimi spisi podal izjemno natančen in bogat vpogled v formo, deloma pa tudi substanco številnih družbenih srečanj, ki smo jim priča v sferi vsakdanjega življenja. Goffmanove metafore so naletele na ugoden sprejem tudi med komentatorji mobilno in računalniško posredovanih interakcij, vendar na omejen in nesistematičen način. Predvsem pa drži, da se je Goffmana izjemno redko tematiziralo v družbenokritičnem kontekstu, na katerega opozarja Lemert (1997), ki vidi v Goffmanovi instrumentalni podobi posameznika kritiko moralne izprijenosti takratne (in sedanje) družbe in videza kot primarnega organizacijskega principa sodobne družbe. Goffmanov analitični aparat je hkrati uporaben tudi za primerjalne analize neposredovane in različnih oblik posredovane interakcije.

Po Goffmanu (1959) lahko vsako komuniciranje med dvema ali več osebami v vsakdanjem življenju obravnavamo s pomočjo gledaliških metafor. V *družbeni vzpostavitvi* (social establishment), kjer se srečata posameznika ali posamezniki, vsak od udeležencev predstavlja sebe s svojim govorom, gestami, kretnjami, premiki in drugimi zavednimi ali nezavednimi telesnimi izrazji in s tem omogoča

drugim, da si o njem ustvarjajo vtise. Goffman (1963) pravi v skladu s simbolno interakcionističnim pojmovanjem sebstva, da so občutki do nas samih zrcalo uspešnosti teh predstavitev. Ker si posameznik želi izogniti sramu, neugodju, posmehu ali kakršnikoli drugi kritiki sebstva – z drugimi besedami želi ohraniti svoj obraz<sup>22</sup>, se bo v predstavi, ki jo vrši tekom svoje participacije v neki družbeni vzpostavitvi trudil predstavljati tiste vidike sebstva, ki jih hierarhije določenega družbenega konteksta podpirajo in hkrati se bo izogibal predstavljanju tistih vidikov, ki te hierarhije rušijo ali jih ne upoštevajo. Ta proces pridobi dodatne dimenzije, ko analiziramo posredovano interakcijo, preden pa jih želimo osvetliti, je potrebno pogledati bistvene elemente interakcije in jih primerjati v posredovanih in neposredovanih družbenih odnosih.

Vsaka interakcija v vsakdanjem življenju je sestavljena iz kompleksnega nabora formalnih elementov. Kot rečeno interakcija predpostavlja neko družbeno vzpostavitev, ki je v gledališkem kontekstu *oder*, na katerem pride do *srečanja* (encounter) med igralcem in občinstvom oz. med govorcem in poslušalci, pri čemer se lahko te vloge nenehno izmenjujejo. *Predstava* (performance) je potem »vsa aktivnost posameznika, ki se dogaja med njegovo nenehno prisotnostjo pred določenim naborom opazovalcev in ima na njih nek vpliv« (Goffman 1959: 22) in se sestoji iz eksplicitnih *govornih dejanj* (expressions given) in iz *izrazij*, ki jih posameznik pogosto nezavedno, nenamenoma oddaja na neverbalni način (expressions given off). Nezavedna izražanja, ki jih posameznik oddaja drugim, so pomembna za uspešno izvedbo predstave, kot si jo je sam zastavil, poleg tega pa omogočajo poslušalcu, da preverja iskrenost njegovih govornih dejanj. *Sprednja* regija (front region) je tisti del odra, kjer se predstava odvija, medtem ko je *zaodrje* (backstage) regija, za katero lahko igralec pričakuje, da vanjo ne bo vdrl nihče od članov občinstva. *Zaodrje* je tista regija, kjer se testirajo različne verzije predstave, konstruirajo se vtisi, ki jih posameznik želi oddajati, navzoči so elementi, ki so potem v predstavi izpuščeni. Pomemben element predstave je tudi *pročelje* (front), ki »na splošen in fiksiran način definira situacijo za tiste, ki igro opazujejo in je nabor izraznih orodij standardnega značaja, ki jih posameznik namensko ali nenamensko uporablja v svoji igri« (Goffman 1959: 23).

Natančneje deli Goffman pročelje na *prizorišče* (setting), ki vključuje fizične elemente, ki jih posameznik uporablja v predstavi, in na *osebno pročelje* (personal front), ki se nanaša na izrazja, ki jih povezujemo s samim igralcem in vključujejo attribute, kot so spol, starost, rasa, postava, način govora in telesne geste (Goffman 1959: 22–34).

Goffman se je v izgradnji svojega analitičnega aparata naslanjal predvsem na primere iz t. i. iz-oči-v-oči (face-to-face) interakcij, medtem ko se s posredovanimi interakcijami pretežno (razen v Goffman 1971) ni ukvarjal. Literatura o računalniško in mobilno posredovanih odnosih je že aplicirala nekatere vidike Goffmanove teorije (npr. Oksman in Turtiainen 2004) in ugotavljala, da je predstava v posredovanem komuniciranju okrnjena in podvržena nerazumevanju in manipulaciji, a sistematični analizi elementov predstave se večinoma izogiba. Poizkusimo sedaj razčleniti formalne elemente neposredovane (iz-oči-v-oči) interakcije in pet oblik posredovanih interakcij, ki jih danes najpogosteje srečamo (pogovor po mobilnem telefonu, pošiljanje SMS -sporočil, elektronska pošta, neposredno dopisovanje, pogovor na spletnem forumu) in na tej osnovi opredeliti nekatere temeljne procese v samopredstavitvi, ki odločilno vplivajo na sam potek interakcije in možnost doseganja sporazuma oz. strateško delovanje na drugi strani.

---

<sup>22</sup> Goffman (1963) uporablja pojem obraz (face) za pozitivno vrednotenje samega sebe s strani drugih, pri tem pa je pomemben proces ohranjanja obraza (saving one's face).

Tabela 1: Formalni elementi neposredovane in različnih oblik posredovane interakcije

|                               | neposredovana interakcija               | interakcija prek mobilnega telefona |                                                      | interakcija prek interneta                |                                              |                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| družbena vzpostavitev         | iz-oči-v-oči                            | SMS                                 | pogovor                                              | e-pošta                                   | neposredno dopisovanje                       | spletni forum                             |
| oder                          | lokacija srečanja                       | tekstovni kom. kanal                | glasovni kom. kanal                                  | tekstovni kom. kanal                      | obogaten tekstovni, tudi vizualni kom. kanal | pogovorna nit v spletnem forumu           |
| zaodrje                       | v času predstave ga ni                  | dinamični* prostor                  | dinamični prostor                                    | fiksni prostor govorca in poslušalca      | fiksni prostor govorca in poslušalca         | fiksni prostor, druga dejavnost na forumu |
| prizorišče                    | fiksna lokacija srečanja                | reducirano na kom. kanal            | kom. kanal in morebitni zvoki iz zaodrja sodelujočih | reducirano na kom. kanal                  | reducirano na kom. kanal                     | forumska struktura in vsebina             |
| osebno pročelje               | telesni atributi, geste, mimika         | ime                                 | ime                                                  | ime ali nadimek, podpis, povezava na blog | ime ali nadimek, podpis, povezava na blog    | nadimek, podpis, avatar, povezava na blog |
| navzočnost nezavednih izrazij | izčrpno (geste, kretnje, ton glasu ...) | odsotno                             | reducirano (ton glasu)                               | odsotno                                   | odsotno                                      | odsotno                                   |
| nelingvistični znaki          | navzoči                                 | emotikoni                           | reducirani                                           | emotikoni                                 | emotikoni                                    | emotikoni                                 |
| ločenost občinstva            | delna                                   | popolna                             | delna                                                | popolna                                   | delna                                        | ne                                        |

\* Mišljeno je dejstvo, da govorcu ali poslušalcu pri komuniciranju ni potrebno biti na fiksnih lokacijah, zato se zaodrje dinamično lahko spreminja.

Glede na zgornje elemente je ključna razlika med posredovanimi in neposredovanimi oblikami interakcije v bogatosti samopredstavitvenih in nelingvističnih znakov, prav tako pa tudi v elementih prizorišča, ki jih akter (lahko) uporablja v predstavitvi sebe. Medtem ko je v iz-oči-v-oči interakciji navzoče obilje »relacijskega vidika komuniciranja« (Watzlawick in dr. 1967), pa se »pogovor gest« (Goffman 1963) v posredovanem komuniciranju izgubi (Oksman in Turtiainen 2004). To izvira iz same strukture odra in pročelja, ki sta v neposredovani interakciji določena z raznovrstnostjo fizičnih atributov, ki jih lahko pripišemo prostoru srečanja, govorcu in občinstvu, medtem ko je v posredovanih oblikah komuniciranja to reducirano na ozkost komunikacijskega kanala. Sama družbena vzpostavitev srečanja je ločena na dva prostora, in sicer na fizični prostor, ki je različen za vsakega udeleženca interakcije (ali je dinamičen v primeru mobilnega telefoniranja ali pa statičen v primeru internetnega komuniciranja) in virtualni prostor, v katerem poteka pogovor (Palen in dr. 2001). Zaodrje je v posredovanih oblikah komuniciranja precej bolj jasno ločeno od odra, kjer poteka predstavitev posameznika in je občinstvu načeloma nedostopno, kar pomeni, da je predstava v posredovanem komuniciranju lahko bolj izdelana in sproščena, ker ne obstaja tveganje, da bi občinstvo hote ali nehote vdrlo v zaodrje. S pomočjo Goffmanovega analitičnega aparata torej lahko ugotovimo, da ni le vizualna anonimnost ključna lastnost posredovane interakcije, kot rada poudarja relevantna literatura. Poleg redukcije osebnega pročelja, ki omogoča vizualno anonimnost, so za interakcijo prav tako pomembni elementi prizorišča in odra, nezavedna izrazja in neverbalna komunikacija.

Primerjava formalnih elementov interakcije je znotraj različnih oblik posredovanega komuniciranja težja, saj tako mobilni telefon kot internet ponujata interaktivne servise, ki so si med seboj precej različni po sami tehnični konfiguraciji in

posledično interakciji, ki jo s svojo konfiguracijo strukturirajo. Najbolj tesne vzporednice lahko najdemo med pošiljanjem SMS -sporočil, elektronsko pošto in neposrednim dopisovanjem. Samopredstavitveni znaki so v teh primerih najbolj reducirani, nezavedna izrazja so najbolj »prefiltrirana« (Oksman & Turtiainen 2004) in osebno procelje je stisnjeno v imensko identifikacijo. Pogovor po mobilnem telefonu se zdi izmed vseh posredovanih interakcij še najbolj bogat v samopredstavitvenem smislu, saj je glas tisti del nezavednih izrazij, ki lahko veliko pove o sami osebi in njeni predstavi. Pogovor prek spletnih forumov je v primerjavi z drugimi servisi precej specifičen in je po strukturnih lastnostih morda še najbolj podoben neposredovani interakciji. Oder in procelje sta namreč v veliki meri izdelana, zaradi strukturiranosti pogovorov je navzoč tudi jasno določen interakcijski red, kar pa dela to družbeno vzpostavitev podobno drugim posredovanim oblikam je redukcija nelingvističnih znakov na emotikone in posledično odsotnost nezavednih izrazij.

Kakšne so implikacije teh razlik za kvaliteto družbenega odnosa, ki se vzpostavlja in vzdržuje preko komunikacijske tehnologije? Posredno lahko odgovorimo na vprašanje, če iz zgornjih elementov sklepamo na procese, ki spremljajo predstavitve sebstva v interakciji in so pomembni ne le za njeno uspešnost, temveč tudi za ohranjanje pozitivne podobe o sebi, interakcijskega družbenega reda in kar je najbolj pomembno – za možnost strateškega delovanja.

Tabela 2: Procesi v samopredstavitvi v neposredovani in različnih oblikah posredovane interakcije

|                                                   | neposredovana interakcija | interakcija prek mobilnega telefona |                                                     | interakcija prek interneta |                                                |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------|---------------|
| družbena vzpostavitev                             | iz-oči-v-oči              | SMS                                 | pogovor                                             | e-pošta                    | neposredno dopisovanje                         | spletni forum |
| nadzor samopredstavitvenih elementov              | nizek                     | visok                               | srednji                                             | visok                      | visok                                          | srednji       |
| kontrola vtisov                                   | visoka                    | nizka                               | srednja                                             | nizka                      | srednja                                        | srednja       |
| definicija situacije                              | določena                  | nejasna                             | izpogajana                                          | nejasna                    | izpogajana                                     | določena      |
| možnost priprave predstave v zaodrju              | nizka                     | visoka                              | srednja                                             | visoka                     | srednja                                        | visoka        |
| možnost vdora v zaodrje (prelivanje ločenih vlog) | nizka                     | nizka (napačen naslovnik)           | srednja (nepozorno občinstvo v dinamičnem prostoru) | nizka (napačen naslovnik)  | srednja (napačen naslovnik, vdor tretje osebe) | visoka        |
| možnost prikrjevanja predstave                    | nizka                     | visoka                              | srednje visoka                                      | visoka                     | srednje visoka                                 | srednja       |
| tveganje izgube obraza pri pridobivanju obraza    | visoka                    | nizka                               | srednja                                             | nizka                      | nizka                                          | srednja       |

Vse oblike posredovane interakcije, tudi tiste, ki niso obravnavane v tem prispevku, omogočajo vršilcu predstave visok nadzor nad znaki, ki jih oddaja občinstvu, saj komunikacijski kanal onemogoča oddajanje in preverjanje nelingvističnih znakov, prav tako so skoraj popolnoma odsotna nezavedna izrazja. Zdi se torej, da omogoča posredovane interakcije še lažje razumevanje in doseganje kooperativnega delovanja, saj se lahko govorec osredotoči na vsebino interakcije in ni obremenjen z morebitnimi nekonsistenostmi v predstavi, saj je ta že vnaprej skrbno pripravljena ali pa sploh ni pomembna. Vendar pa je po drugi strani

potrebno upoštevati dve ugotovitvi: a) da se zaradi reduciranega pročelja in s tem povezane vizualne anonimnosti zmanjšuje odgovornost za lastna delovanja in b) da je skupna definicija situacije, ki je sploh predpogoj za uspešno predstavo, precej težje dosegljiva v posredovanih oblikah interakcije kot v neposredovanih (Plant 2002; Meyrowitz 2003). V posredovanem komuniciranju je zaradi različnih prizorišč udeležencev, ki so fizično ločeni, definicijo situacije potrebno izpogajati, kar lahko vodi v izhodiščno nerazumevanje, ko sta govorec in poslušalec na zelo različnih prizoriščih.

Izhodiščno nerazumevanje, ki odpira prostor strateškemu delovanju, je lahko tudi posledica problematične situacije, v kateri se udeleženci lahko znajdejo med svojo predstavo. Govorci lahko po eni strani ponudijo zelo domišljeno predstavo, ki jo imajo čas pripraviti v zaodrju, hkrati pa si lahko poslušalci zaradi pomanjkanja nelingvističnih znakov ustvarijo vtis o govorniku, ki je popolnoma drugačen od nameravanega. Ko je govorec na drugem prizorišču kot poslušalec (npr. vozi avto medtem, ko govori po mobilnem telefonu, poslušalec pa sedi v pisarni), se lahko zgodi, da poslušalec narobe razume nezavedna izrazja, ki jih govorec oddaja (npr. poslušalec interpretira zmedene izjave govornika, ki medtem izvaja zahteven manever s svojim avtom kot nezainteresiranost za delovni projekt).

Ni sporno torej, da posredovana interakcija širi možnost nerazumevanja (Luhmann 1979). Da pa je le-to povezano s strateškim delovanjem in spodbujanjem preračunljivega individualizma, pa postane jasno, če v proces samopredstavitve vključimo še možnost prikrojene predstave in tveganje izgube obraza.

Vse oblike posredovane interakcije omogočajo zaradi specifik odra ne le skrbno izdelano predstavo sebe, temveč je lahko ta predstava prikrojena oz. napačna, vendar je občinstvo ne more razpoznati kot take, ker jim manjkajo neverbalni znaki in nezavedna izrazja, ki bi predstavo potrdili ali ovrgli. Govorec lahko v posredovani interakciji izraža neresnične izjave o svojih osebnih občutjih, izkušnjah, čustvih in pri tem ne tvega možnosti odkritja njegove igre in s tem povezanega tveganja izgube obraza, ki je lahko izjemno neprijetno (Goffman 1959). Če pa že pride do spoznanja na strani občinstva, da je njegova predstava prikrojena, pa v posredovani interakciji občutki sramu zaradi vizualne anonimnosti niso tako močni kot v situaciji iz-oči-v-oči. Prav tako ima govorec možnost, da popravi svojo igro, saj so vse niti predstave še vedno v njegovih rokah. V pogovoru po mobilnem telefonu, po elektronski pošti ali v neposrednem dopisovanju se lahko govorec vedno lahko izgovori na zunanji kontekst, ki ga poslušalec ne pozna ali na težave v komunikacijskem kanalu. Zato je bolj verjetno, da se interakcija neproblematično odvija, vendar taka interakcija postaja srečanje konstruiranih, imaginarnih predstav enega udeleženca o drugem in obratno, v katerem fantazije, upanja in želje ustvarjajo navidezen odnos virtualnih podob (Oksman & Turtiainen 2004). Pogovori na spletnih forumih so po drugi strani nekoliko specifični in zaradi javne narave pogovorov in izgrajenih normativnih struktur (Petrovič in Petrič 2005), ki omogočajo sankcioniranje delovanja, ki je prikrojeno, strateško, višajo tveganje izgube obraza. Občinstvo lahko z neformalnimi sankcijami v obliki posmeha ali ignorance zbudi občutke sramu.

Sklepamo lahko torej, da je zaradi izhodiščnih težav pri definiranju situacije (Plant 2002), in iz tega izhajajoče netransparentnosti interesov udeležencev interakcije ter zmanjšanja tveganja izgube obraza pri samopredstavitvi v posredovani interakciji, večja možnost strateškega delovanja. Posameznik v vsako interakcijo vstopa z določenimi pričakovanji, željami, interesi, nameni, ki so lahko bolj ali manj dodelani. V neposredovani interakciji je zaradi naštetih razlogov v

večji meri prisiljen h kooperativnem delovanju, kar pomeni, da bo zasledoval svoje cilje ob doseženem minimalnem vzajemnem razumevanju s sogovornici. V posredovani interakciji pa napor za doseganje minimalnega razumevanja ni potreben, tako da lahko posameznik zasleduje svoje cilje na nekooperativen, strateški način. S tega vidika je lahko razložljiva ugotovitev Plantove (2002), ki pravi, da ljudje priznavajo, da jim je z mobilnimi telefoni precej lažje lagati ali prikriti resnico glede pravih občutkov, namenov, še največkrat pa glede situacije. Tudi v internetni komunikaciji so znani številni primeri strateške interakcije (več v Petrič 2006). V prid tezi o kolonizaciji življenjskega sveta s strateškim delovanjem govori tudi širši družbeni kontekst, saj se zdi, da je posredovana interakcija pisana na kožo posamezniku v pogojih post ali tekoče moderne. Po eni strani razrahljanje in razpad trajnih družbenih in s tem normativnih struktur nevtralizira sankcije, ki bi jih bil posameznik deležen pri spoznanju, da deluje strateško, kar Bauman (2001a) elegantno imenuje »družbene vezi brez posledic«, in po drugi strani tipi osebnosti, ki so značilni za tekočo moderno (Bauman 2000), favorizirajočasne odnose, ki jih posameznik lahko zapusti, ko ga zadovoljijo. Čeprav zagovorniki novih družbenih form, predvsem omrežnega individualizma, v tem ne vidijo težav, pa se zdi tako stanje s socializacijskega vidika (npr. Mead, Habermas) izjemno problematično, saj pretirana kolonizacija življenjskega sveta s strateškim delovanjem onemogoča zdravo reprodukcijo družbenih skupin, kulturnih vzorcev in ne nazadnje tudi zdrave osebnosti, ki se ujame v past navidezno svobodnega sveta instant gratifikacij (Bauman 2001b). V nadaljevanju bom podal omejen empirični vpogled v te procese, hkrati pa predstavil poizkus pojasnjevanja nekaterih ključnih dimenzij kakovostnega življenja (zaupanje, zadovoljstvo z življenjem v odvisnosti od rabe različnih komunikacijskih sredstev v vsakdanjem življenju).

#### **4.0 Posredovanost vsakdanjega življenja med slovenskimi**

uporabniki komunikacijskih tehnologij

Raziskovalna literatura o družbenih vidikih mobilne telefonije, predvsem pa interneta, razpolaga s številnimi empiričnimi študijami, ki nazorno opisujejo dejstvo, da postaja sodobna družba v veliki meri družba posredovanih odnosov. S tem ko so se informacijsko-komunikacijske tehnologije razvile iz orodij v družbene ekologije (Nardi in O'Day 1999), je postalo jasno, da se le-teh ne uporablja le instrumentalno za doseganje osebnih ciljev (npr. za iskanje informacij, koordinacijo sestanka, poslušanje glasbe, hitrejša nakupe ipd.), temveč so postale platforme in posredniki družbenih odnosov, ki ne vključujejo le tehnik, temveč tudi ljudi, norme, vrednote in družbene kontekste (Nardi in O'Day 1999). Internet in mobilna telefonija sta tako tudi medija za sklepanje intimnih zvez, za vzdrževanje medosebnih odnosov, izpovedovanje osebnih občutij, srečevanje sodelavcev. Mobilna telefonija je sicer tehnologija z ožjo interpretativno fleksibilnostjo (Pinch & Bijker 1987) kot internet, vendar pa se ti tehnologiji ne razlikujeta toliko, kot predlagajo nekateri avtorji (npr. Gergen 2002), ki internet opisujejo s pojmi, ki so značilni za njegovo zgodnje obdobje – virtualnost, anonimnost, identitetni eksperimenti itd.

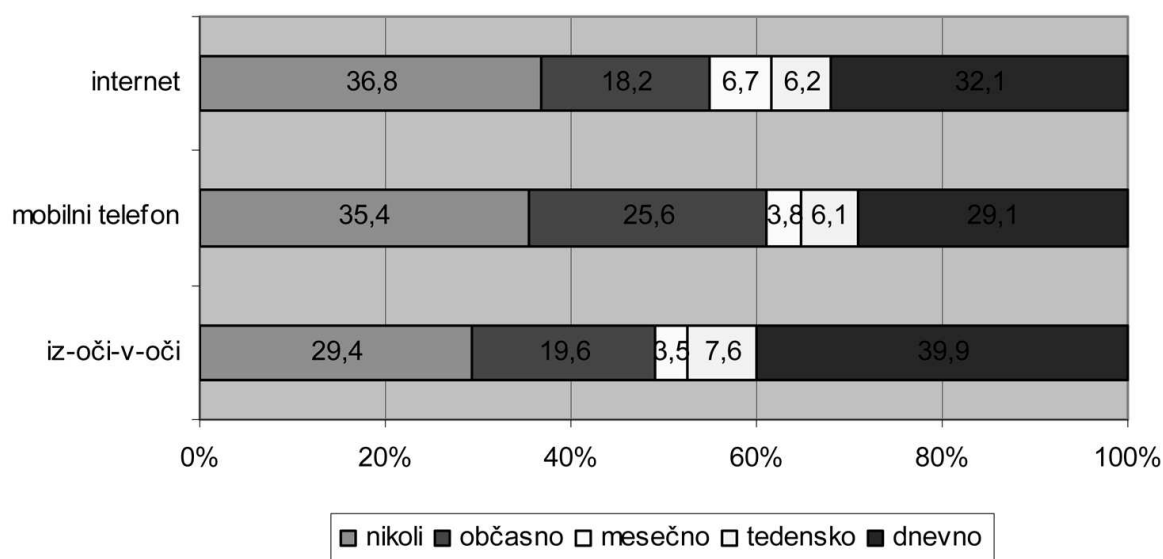
Z vidika teoretične in empirično izkazane relevantnosti posredovanih odnosov v sodobni družbi sem si zadal obelodaniti vlogo tehnologij v posredovanju družbe nih odnosov v Sloveniji. Raziskovalna vprašanja, v katera lahko na osnovi raziskave IKT (SURS /RIS 2005) dobimo omejen empirični vpogled, so tako naslednja:

1. V kolikšni meri so posredovani odnosi prek interneta in mobilne telefonije

- zasidrani v vsakdanje življenje ljudi, ki imajo dostop do teh tehnologij?
2. Kako se socio-demografske skupine razlikujejo glede na rabo interneta in mobilne telefonije za medosebno komuniciranje ?
3. Ali obstajajo skupine ljudi, ki preferirajo posredovane odnose in kakšne so njihove značilnosti?
4. Kakšne učinke ima medosebno komuniciranje prek interneta in mobilne telefonije na zaupanje v soljudi in zadovoljstvo z življenjem kot dve dimenziji socialnega kapitala ?

Bralca je treba opozoriti, da so indikatorji omejenega nabora in ne ustrezajo zahtevnim standardom kvalitete merjenja družbenih fenomenov, vendar pa lahko njihova analiza kljub temu poda informativne rezultate, glede katerih pa ne moremo sprejemati dokončnih sklepov.

Splošno oceno o prežetosti vsakdanjega komunikacijskega življenja Slovencev in Slovenk s tehnologijami lahko dobimo na osnovi primerjalnih statistik glede pogostosti neposredovanih in posredovanih medosebnih odnosov. Vse analize so narejene na vzorcu oseb, ki imajo dostop do mobilne telefonije in interneta.



Slika 1: Primerjava pogostosti pogovorov<sup>3</sup> o službenih in poslovnih zadevah v neposredovani (iz-oči-v-oči) in posredovani interakciji<sup>44</sup>

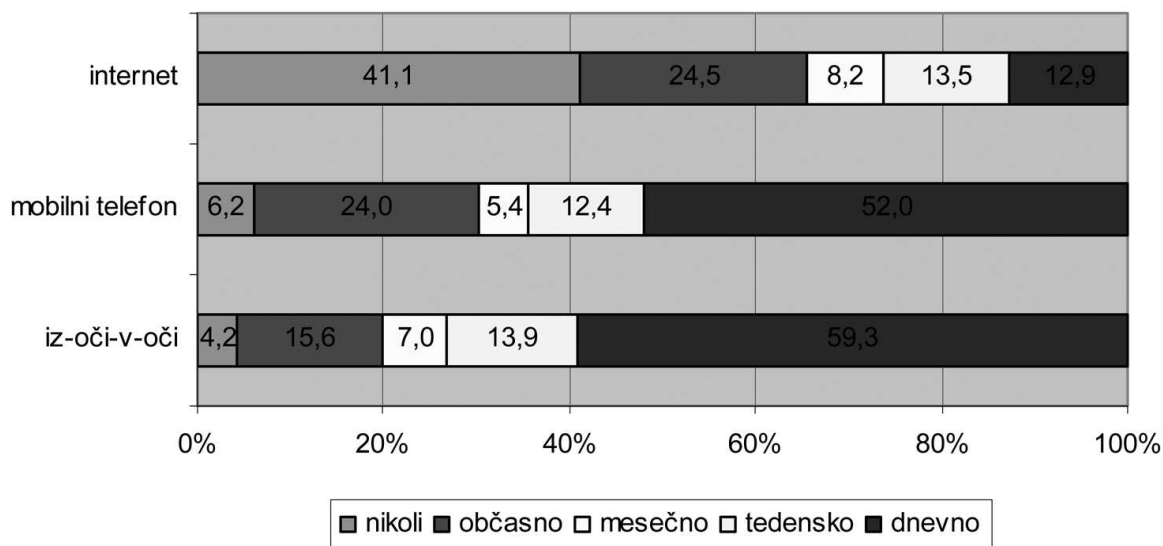
V delovnem in institucionalnem družbenem kontekstu je najpogostejši način komuniciranja še vedno v skupnem fizičnem prostoru (47,5 % anketirancev se pogovarja iz-oči-v-oči vsaj enkrat na teden), vendar pa so deleži pogostosti posredovanih oblik komuniciranja, tako prek mobilnih telefonov (35,2 % anketirancev se pogovarja po mobilnem telefonu vsaj enkrat na teden) kakor tudi interneta (38,3 % anketirancev se pogovarja prek interneta vsaj enkrat na teden) precej blizu. Dokaj presenetljivo je, da v sistemski<sup>5</sup> komunikaciji, kateri so nove komunikacijske tehnologije primarno namenjene in naklonjene, še vedno prevladujejo

<sup>3</sup> Gre za analizo distribucije odgovorov na tri vprašanja: a) Kako si pogosto prek interneta (epošta, klepetalnica, IRC, neposredno dopisovanje, zasebno sporočilo v forumu ipd.) izmenjujete sporočila o šolskih, poslovnih ali službenih zadevah? b) Ocenite, kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje pogovarjate po mobilnem telefonu o ... službenih, poslovnih ali šolskih zadevah; c) Kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje osebno (ko ste fizično skupaj) pogovarjate o službenih, poslovnih ali šolskih zadevah?

<sup>4</sup> Na vzorcu zaposlenih, brezposelnih, samozaposlenih ali upokojenih.

<sup>5</sup> Komunikacija, ki poteka v okviru sistemskih nalog (služba, šola...).

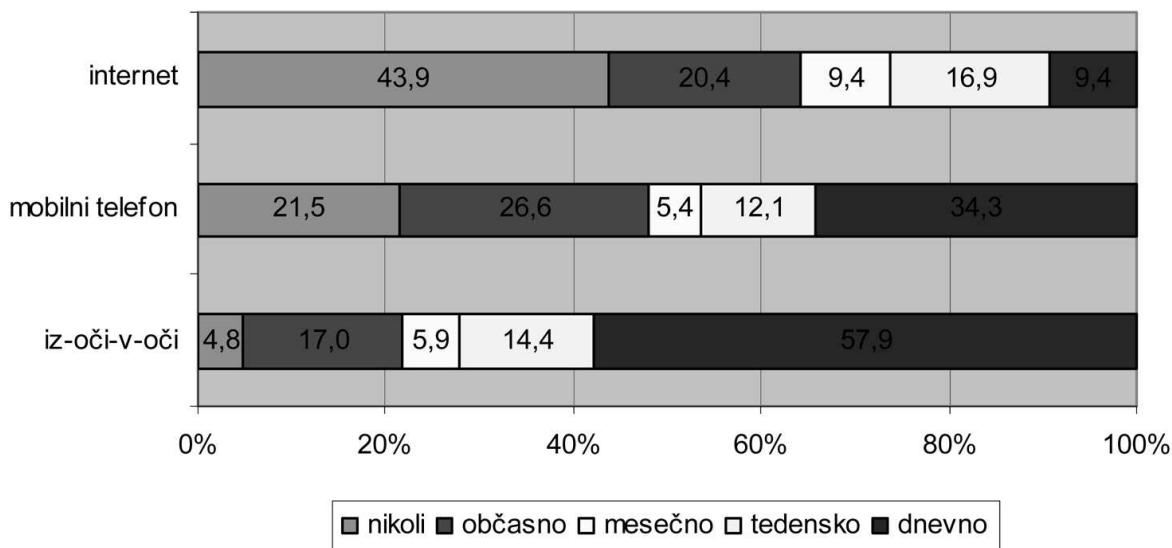
tradicionalni kanali. Tovrstno stanje gre po eni strani verjetno pripisati neizgrajenim ali slabo usmerjevalnim institucionalnim okvirom, ki bi v delovnem in organizacijskem okolju spodbujali rabo tehnologij za sistemsko komuniciranje – to je za komuniciranje, ki služi doseganju organizacijskih ciljev.



Slika 2: Primerjava pogostosti instrumentalnih pogovorov<sup>66</sup> v neposredovani (izloči-v-oči) in posredovani interakciji

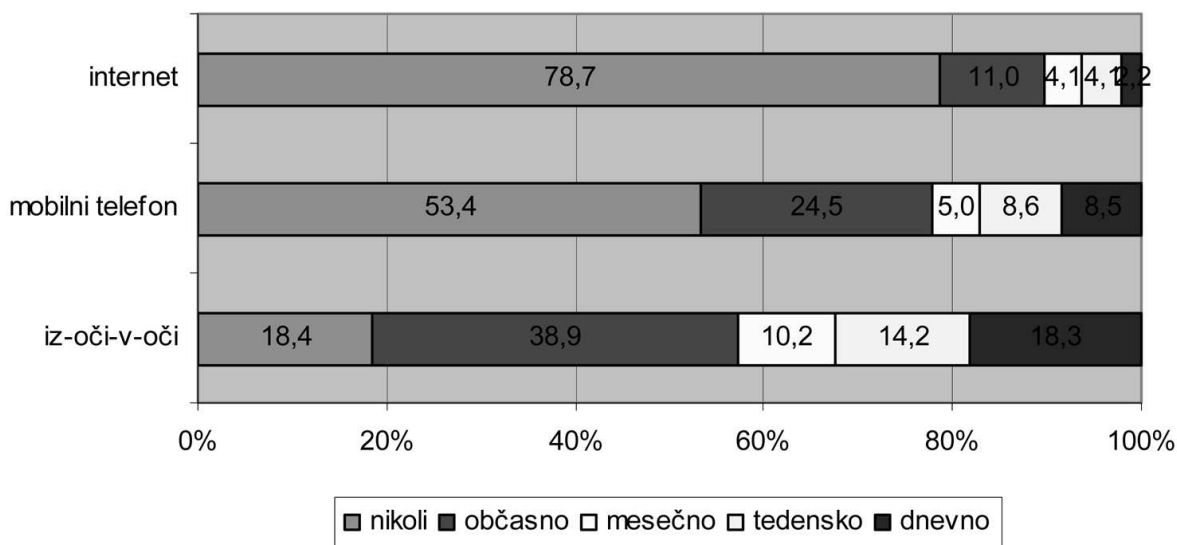
Za pogovore o vsakdanjih praktičnih stvareh, kar lahko imenujemo tudi instrumentalno komuniciranje, ki služi doseganju majhnih, a nujnih ciljev, ki so potrebni za upravljanje vsakdanjega življenja (koordiniranje s partnerjem, nakupovanje, organizacija zmenka ipd.), se podobno, kakor kažejo tudi študije v tujini (npr. Plant 2002), v veliki meri uporablja mobilni telefon (64,4 % anketirancev ga uporablja v ta namen vsaj enkrat na teden), ki na ta način resnično postaja nepogrešljiv podaljšek človekovega telesa (Gergen 2002). Čeprav se zdi, da je ravno na tem področju posredovana interakcija zelo vabljen način za doseganje instrumentalnih ciljev v vsakdanjem življenju in bi lahko spodkopala neposredovano interakcijo, ki zahteva več napora, pa podatki kažejo, da je prevladujoč način opravljanja nujnih vsakdanjih stvari še vedno prek osebnega stika, saj je tu delež tistih, ki se vpletajo v te načine komuniciranja, kar 73,2-odstoten. Servisi, ki jih ponuja internet za medosebno komuniciranje, v tem kontekstu niso tako atraktivni (le dobra četrtina anketirancev opravlja vsakdanje praktične pogovore na ta način), kar pa tudi ni presenetljivo, saj je sam dostop do komunikacijskega kanala precej nepraktičen.

<sup>66</sup> Gre za analizo distribucije odgovorov na naslednja tri vprašanja: a) Kako pogosto prek interneta z drugimi osebami izmenjujete sporočila (e-pošta, klepetalnica, IRC, neposredno dopisovanje, zasebno sporočilo v forumu ipd.) o vsakdanjih praktičnih zadevah?; b) Ocenite, kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje pogovarjate po mobilnem telefonu o vsakdanjih praktičnih zadevah; c) Kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje osebno (ko ste fizično skupaj) pogovarjate o vsakdanjih praktičnih zadevah?



Slika 3: Primerjava druženja v neposredovani (iz-oči-v-oči) in posredovani interakciji<sup>7</sup>

Medtem ko se večina anketirancev za druženje še vedno raje osebno srečuje s svojimi prijatelji in partnerji, da komunicirajo iz-oči-v-oči (72,3 % vsaj enkrat na teden), pa sočasno postajajo tehnološki kanali komuniciranja vedno bolj tudi kanali medosebnega druženja. Posamezniki uporabljajo tako mobilni telefon kakor tudi internet v namene vzdrževanja in ohranjanja medosebnih odnosov, pri čemer prvega (46,4 % anketirancev vsaj enkrat na teden) nekoliko pogosteje kot slednjega (26,3 % vsaj enkrat na teden). Za obe tehnologiji velja podobna ugotovitev, kot jo kažejo tuje študije (Vincent 2 003) – lahko rečemo, da sta že dodobra prešli iz poslovnih okolij, katerim je bil primarno namenjen v sfere vsakdanjega življenja.



Slika 4: Primerjava izražanja osebnih občutij<sup>8</sup> v neposredovani (iz-oči-v-oči) in

<sup>7</sup> Gre za analizo distribucije odgovorov na naslednja tri vprašanja: a) Kako pogosto si prek interneta z drugimi osebami izmenjujete sporočila (e-pošta, klepetalnica, IRC, neposredno dopisovanje, zasebno sporočilo v forumu ipd.) o neobveznih stvareh (klepetanje, pogovor, druženje)?; b) Ocenite, kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje pogovarjate po mobilnem telefonu o neobveznih stvareh (klepetanje, pogovor, druženje); c) Kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje osebno (ko ste fizično skupaj) pogovarjate o neobveznih stvareh (klepetanje, pogovor, druženje)?

<sup>8</sup> Gre za analizo distribucije odgovorov na naslednja tri vprašanja: a) Kako pogosto si prek interneta

posredovani interakciji

Področje osebnih občutij in intimnosti je občutljivo področje vsakdanjega življenja in prakse izražanja, ki ga spremljajo, niso zelo pogoste (le slaba polovica anketirancev se vpleta v tovrstne osebne interakcije več kot enkrat na mesec), kljub temu pa se zdijo novi načini posredovanega komuniciranja ustrezni tudi za tovrstno delovanje. Številni avtorji ugotavljajo, da se posameznik ravno v interakcijah, kjer ni izpostavljen neposrednim občutkom sramu in posmeha, bolj sprosti in izraža svoj pravi jaz (npr. Bargh in dr. 2002: McKenna in dr. 2002). Rezultati za vzorec slovenske populacije uporabnikov novih komunikacijskih tehnologij kažejo, da je mobilni telefon precej popularen kanal za izražanje osebnih občutij (22,1 % se vpleta v tovrstne interakcije vsaj enkrat na mesec), prav tako pa se je tudi internet že zasidral v najbolj intimne predele sebstva (10,4 % anketirancev izraža osebna občutja po internetu vsaj enkrat na mesec). V splošnem bi se glede na zgornje rezultate težko strinjali s tezo, da nove komunikacijske tehnologije nadomeščajo neposredne medčloveške odnose v fizičnem prostoru, vsekakor pa so se dodobra usidrale v vsakdanje življenje in služijo kot komplement neposrednemu komuniciranju. V naslednji tabeli lahko dobimo vpogled, ali splošna ocena velja tudi za različne socio-demografske skupine ali pa morda pri mlajših generacijah prihaja do intenzivnejšega prodora novih komunikacijskih tehnologij v strukturo vsakdanjega življenja, kot predlagajo in ugotavljajo nekateri avtorji (npr. Yoon 2006).

Tabela 3: Primerjava povprečij pogostosti<sup>99</sup> sodelovanja v neposredovani (iz-oči-voči) in posredovani interakciji glede na starostne razrede<sup>1010</sup>

|           | službene /šolske zadeve |     |     | vsakdanje zadeve |     |     | druženje |     |     | izražanje občutij |     |     |
|-----------|-------------------------|-----|-----|------------------|-----|-----|----------|-----|-----|-------------------|-----|-----|
|           | nepos                   | mob | int | nepos            | mob | int | nepos    | mob | int | nepos             | mob | int |
| 10–15     | 4,1                     | 2,9 | 1,7 | 3,8              | 3,6 | 2,1 | 4,4      | 3,4 | 2,3 | 2,7               | 2,3 | 1,2 |
| 16–19     | 3,8                     | 3,0 | 2,1 | 4,0              | 4,2 | 2,8 | 4,5      | 4,1 | 3,2 | 3,0               | 2,4 | 1,7 |
| 20–25     | 3,6                     | 3,0 | 2,5 | 4,5              | 4,3 | 2,3 | 4,4      | 3,9 | 2,7 | 3,4               | 2,5 | 1,6 |
| 26–35     | 3,9                     | 3,2 | 2,7 | 4,3              | 4,1 | 2,5 | 4,2      | 3,5 | 2,5 | 3,1               | 2,5 | 1,5 |
| 36–45     | 3,8                     | 3,2 | 3,0 | 4,3              | 3,7 | 2,4 | 4,0      | 2,8 | 2,0 | 2,8               | 1,8 | 1,4 |
| 46–55     | 3,4                     | 2,8 | 3,0 | 4,1              | 3,7 | 2,1 | 4,0      | 2,6 | 1,7 | 2,6               | 1,6 | 1,2 |
| 56 in več | 1,9                     | 1,6 | 2,4 | 3,8              | 3,2 | 1,6 | 3,7      | 2,4 | 1,1 | 2,4               | 1,3 | 1,0 |
| moški     | 3,3                     | 3,0 | 2,6 | 4,0              | 3,8 | 2,3 | 4,0      | 2,9 | 2,2 | 2,6               | 1,8 | 1,4 |
| ženske    | 3,2                     | 2,6 | 2,6 | 4,1              | 3,8 | 2,4 | 4,1      | 3,3 | 2,4 | 2,9               | 2,1 | 1,5 |
| skupaj    | 3,2                     | 2,8 | 2,6 | 4,1              | 3,8 | 2,3 | 4,0      | 3,1 | 2,3 | 2,8               | 1,9 | 1,4 |

Razlike med posredovanimi in neposredovanimi načini komuniciranja po starostnih skupinah niso tako velike, kot bi pričakovali (čeprav so v vseh primerih

z drugimi osebami izmenjujete sporočila (e-pošta, klepetalnice, IRC, neposredno dopisovanje, zasebno sporočilo v forumu, ipd.) o zaupnih osebnih temah?; b) Ocenite, kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje druge pogovarjate po mobilnem telefonu o zaupnih osebnih temah; c) Kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje druge osebno (ko ste fizično skupaj) pogovarjate o zaupnih osebnih temah?

<sup>9</sup> Večje število pomeni večjo pogostost (na lestvici od 1 – nikoli do 5 – zelo pogosto)

<sup>10</sup>

Po starostnih razredih so razlike v povprečjih za vse načine komuniciranja statistično značilne.

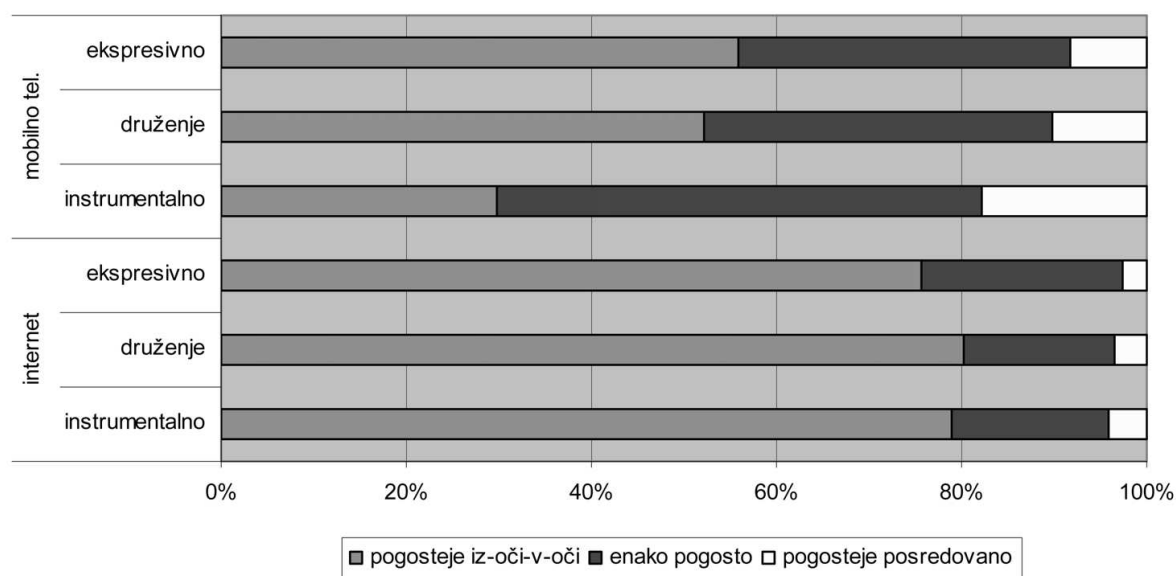
Tam, kjer so razlike med spoloma v načinih komuniciranja statistično značilne, sta povprečji označeni z ležečo pisavo.

statistično značilne). V grobem lahko rečemo, da je komuniciranje iz-oči-v-oči še vedno prevladujoč način tako na področju opravljanja sistemskih dejavnosti kot v vsakdanjem življenju, čeprav imajo ljudje dostop do komunikacijskih tehnologij. Za mlajše (do 25 let) velja, da statistično značilno pogosteje uporabljajo mobilni telefon in internetne interaktivne servise v družabne in ekspresivne namene kot starejši. Pri tem moramo upoštevati, da gre za odraščajoče posameznike, ki še gradijo svoje družbeno okolje in iščejo mesto v družbi, tako da so na sploh zelo intenzivno vključeni v družabno in ekspresivno komuniciranje. V zvezi s to skupino sta zanimivi dve opaznji:

- da je precej homogena glede rabe mobilne telefonije tako v družabne, ekspresivne kot tudi instrumentalne namene, čeprav številne študije namigujejo, da je srednješolska mladina povsem specifična glede družbeno-kulturnih karakteristik rabe te tehnologije. Da se oblikujejo posebni pomenski vzorci in družbene regularnosti, ni izključeno, vendar pa tega ne moremo v zelo veliki meri pripisovati samo rabi mobilne telefonije, ki je podobno intenzivna tudi pri starejših mladostnikih. Malce drugačna slika se kaže pri rabi internetnih interaktivnih servisov, saj jih srednješolska mladina precej več uporablja v sferi vsakdanjega življenja kot bližnji starostni skupini (10-15 in 20-25), razen v domeni institucionalnega komuniciranja (šolske zadeve);
- na to je navezано drugo opazanje, in sicer, da je kohorta 26–35 let precej bolj podobna po intenzivnosti rabe tehnologij za posredovano komuniciranje mlajšim starostnim skupinam kot starejšim. In tudi starejše starostne skupine niso tako nedovzetne za posredovano komuniciranje – njihova pogostost rabe je sorazmerna z upadom same intenzitete komuniciranja in ni rezultat nekih specifičnih skupinskih karakteristik do rabe novih tehnologij.

#### **4.1 Kdo so ljubitelji posredovanega komuniciranja?**

V nadaljevanju nas je zanimalo, ali sploh obstaja segment posameznikov, ki se večji meri poslužuje posredovanih oblik komuniciranja kot neposredovanih. V literaturi je navzočih veliko idej, ki tovrstne preference pripisujejo specifičnim družbenim skupinam, ki se zaradi različnih razlogov (npr. stigmatiziranost) s težavo vključujejo v medosebne odnose. Posredovani odnosi jih pri tem osvobajajo fizičnih stigem, ki jih prinaša predstavitev njihovega sebstva v neposrednih situacijah. Razlogi so seveda še drugi – npr. prostorska distanca, vendar pa naj bi šlo tu bolj za izjeme.



Slika 5: Razmerje med pogostostjo rabe posredovanih in neposredovanih načinov komuniciranja za internet in mobilno telefonijo v primeru instrumentalnega, družabnega in osebnоекспresivnega komuniciranja<sup>1111</sup>

Iz zgornjega grafa lahko hitro razberemo, da gre resnično za dokaj ozke segmente populacije, ki se pogosteje vpletajo v posredovane kot neposredovane odnose: 2,5% je takih, ki za izražanje subjektivnih občutij najpogosteje uporabljajo internet, 3,5% za vzpostavljanje in vzdrževanje odnosov in 4,1% za instrumentalne cilje. Tudi mobilni telefon je redko preferenca pred neposrednimi medosebnimi odnosi, a vseeno pogosteje kot internet: 8,3 % ljudi pogosteje izraža občutja prek mobilnega telefona kot iz-oči-v-oči, 10,2 % ljudi se raje družijo preko mobilnega telefona kot »v živo« in 17,9 % preferira mobilni telefon za opravljanje praktičnih stvari kot v neposrednem komuniciranju. Mobilni telefon se je za razliko od interneta v precejšnji meri vzpostavil kot enakovreden partner neposrednem komuniciranju, kar kažejo precejšnji deleži anketirancev, ki se po mobilnem telefonu prav tako pogosto kot osebno pogovarjajo o praktičnih stvareh (52,3 %), medosebnih odnosih (37,6 %) in čustvih (35,8 %).

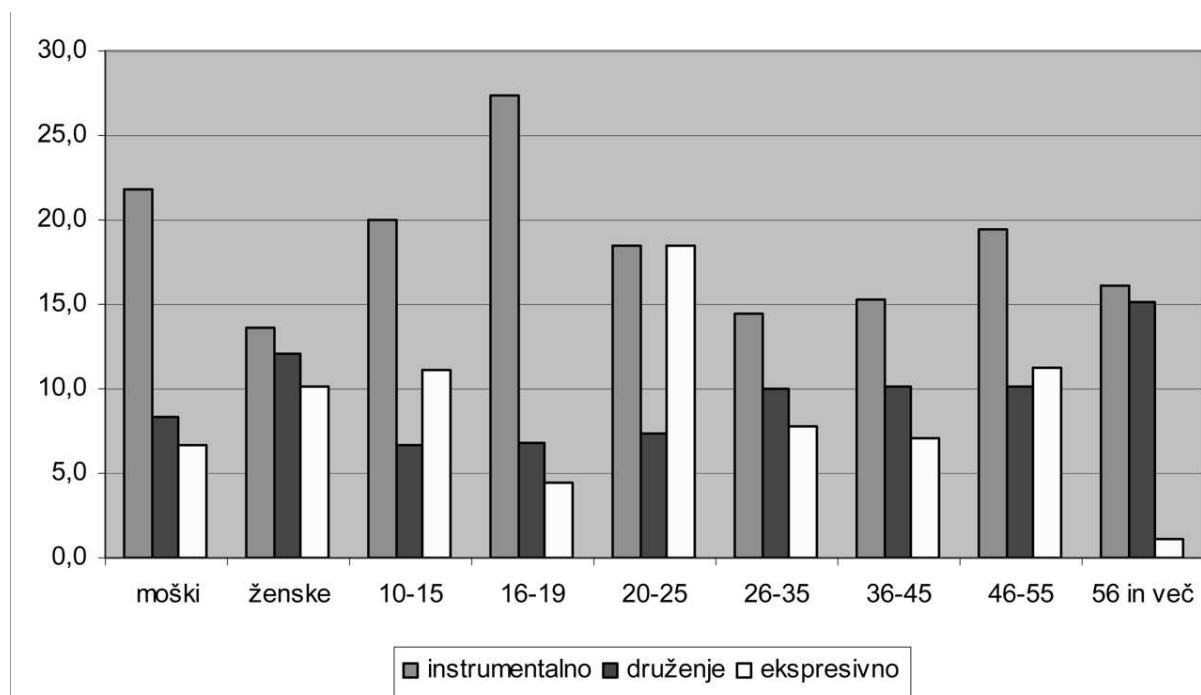
Poglejmo še socio-demografske karakteristike teh segmentov.

Slika 6: Delež anketirancev, ki pogosteje komunicirajo prek interneta kot iz-oči-v-oči glede na spol in starostne razrede

Zgornji graf razkriva, da je med srednješolsko mladino (16–19 let) največji delež uporabnikov novih tehnologij, ki preferirajo posredovane načine komuniciranja pred neposredovanimi. Tako je npr. 16,7 % starih 16–19 let, ki instrumentalno komunicirajo pogosteje prek interneta kot v iz-oči-v-oči. V tej skupini je nadalje 11,9 % takih, ki izražajo osebna občutja pogosteje prek interneta kot neposredno, in 7,1 %, ki raje uporablja internet za izražanje osebnih občutij kot »v živo«. V drugih

<sup>11</sup> V grafu so prikazani deleži, ki so izračunani kot razmerje med pari vprašanj, ki so bili analizirani v Slikah 1–4. Prva vrstica v grafu je npr. izračunana kot razmerje med odgovorom na vprašanje »Ocenite, kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje pogovarjate po mobilnem telefonu o zaupnih osebnih temah.« in »Kako pogosto se doma, v službi, v šoli ali kje drugje osebno (ko ste fizično skupaj) pogovarjate o zaupnih osebnih temah?«.

starostnih skupinah so deleži tistih, ki raje uporabljajo internetna sredstva za komuniciranje, precej manjši. Očitno se med odraščanjem in vstopanjem v odraslo družbeno sfero preference spremenijo, še več, pride celo do nasprotnega učinka »treznjenja«, saj je v starostni skupini 20–25 let izjemno majhen delež takih, ki preferirajo internetno posredovano komuniciranje. Zanimiva je starostna skupina 36–45 let, ki je po deležih preferentov internetnega komuniciranja pred neposrednim takoj za srednješolsko mladino. Med moškimi in ženskami se kažejo manjše razlike v smeri večjega preferiranja moških za posredovane oblike komuniciranja, vendar te razlike niso statistično značilne. Pri interpretaciji je vsekakor potrebna dobršna mera previdnosti, saj je skupno število enot, ki so pogostejše vpletene v internetno posredovano interakcijo, dokaj majhno, zato so pri deležih intervali zaupanja veliki.



Slika 7: Delež anketirancev, ki pogosteje komunicirajo prek mobilnega telefona kot iz-oči-v-oči glede na spol in starostne razrede

Pri preferiranju komuniciranja prek mobilnih telefonov je slika nekoliko drugačna glede na ugotovitve za internetno posredovano komuniciranje. Med srednješolsko mladino je namreč velik delež tistih, ki pogosteje uporabljajo mobilni telefon za instrumentalne cilje (27,3 %), medtem ko sta deleža tistih, ki se družijo in izražajo osebna občutja prek mobilnega telefona pogostejše kot »v živo« zelo majhen (6,3- in 4,5-odstoten). V starostni skupini 20–25 let je večji delež tistih, ki za druženje raje uporabljajo mobilni telefon (7,8-odstoten), in tistih, ki jim je mobilni telefon bolj prikladen za izražanje osebnih občutij kot komuniciranje izoči-v-oči (18,5-odstoten).

Z izjemo teh dveh skupin razlike med starostnimi skupinami v splošnem niso izrazite. Kaže se celo trend, da z večanjem starosti narašča delež tistih, ki pogosteje uporabljajo mobilni telefon v družabne namene, kot da bi se dobili v fizičnem prostoru. Med tistimi, ki so stari 56 let ali več, je takih 15,1 %, hkrati pa se ta starostna skupina ekspresivno precej raje izraža neposredno kot pa po mobilnem telefonu (takih je samo 1,1 %).

Glede preferiranja specifičnih načinov komuniciranja so razlike med spoloma nekoliko izrazitejše kot pri primerjavi internetnega in neposredovanega komuniciranja. Med moškimi je večji delež tistih, ki pogosteje uporabljajo mobilni telefon za instrumentalno komuniciranje, medtem ko je med ženskami večji delež tistih, ki se raje družijo in izražajo svoja čustva po mobilnem telefonu kot v živo, vendar so ti deleži, gledano absolutno, dokaj majhni.

#### 4.2 Skupine podobnih posameznikov glede na načine posredovanega

in neposredovanega komuniciranja

V nadaljevanju nas je zanimalo, ali obstajajo tipične skupine posameznikov, ki so si podobni po rabi posredovanih in neposredovanih oblik komuniciranja za zadovoljevanje različnih ciljev. Po uporabi hierarhične metode združevanja enot v skupine<sup>12</sup> in optimiziranju rešitve pridemo do štirih skupin, ki kažejo na to, kako se skupine posameznikov vključujejo v družbeno življenje neposredno in (ali) prek tehnološko omogočenih komunikacijskih kanalov.

Tabela 4: Skupine podobnih posameznikov glede na preferiranje neposredovanih in posredovanih oblik komuniciranja

|                         | iz-oči-v-oči |      |      |      | mobitel |      |      |      | internet |      |      |      | starost<br>(a. s.) | izob<br>(a. s.) | % žensk |
|-------------------------|--------------|------|------|------|---------|------|------|------|----------|------|------|------|--------------------|-----------------|---------|
| skupina                 | sis          | inst | druž | subj | sis     | inst | druž | subj | sis      | inst | druž | subj | n                  |                 |         |
| umirjeni tehnoskeptiki  | o            | o    | o    | -    | -       | +    | o    | -    | --       | --   | --   | -    | 107                | 34,8            | 4,8     |
| navdušeni komunikatorji | ++           | ++   | ++   | ++   | ++      | ++   | ++   | +    | ++       | ++   | ++   | o    | 31                 | 29,1            | 6,4     |
| mobilni racionalisti    | +            | +    | +    | o    | +       | ++   | o    | o    | --       | --   | -    | -    | 89                 | 30,8            | 5       |
| kiber-komunikatorji     | ++           | ++   | +    | o    | o       | ++   | o    | -    | ++       | o    | +    | o    | 84                 | 34,2            | 5,9     |

Opomba<sup>13</sup>:

-- zelo podpovprečna

- podpovprečna

o povprečna

+ nadpovprečna

++ zelo nadpovprečna

Glede na pogostost komuniciranja prek različnih komunikacijskih kanalov lahko govorimo o štirih različnih skupinah z dokaj jasnimi potezami. *Umirjeni tehnoskeptiki* predstavljajo najbolj zastopano skupino anketirancev, ki je glede splošne intenzitete komuniciranja dokaj zadržana, vendar ni nekomunikativna

<sup>12</sup> Enote (posamezniki, ki imajo dostop do interneta in do mobilnega telefona) smo združevali na osnovi indikatorjev, ki merijo pogostost komuniciranja o službenih/solskih zadevah (sistemska interakcija – sis v tabeli), vsakdanjih rečeh (instrumentalna interakcija – inst v tabeli), z namenom druženja (druž v tabeli) in o osebnih zaupnih zadevah (subj v tabeli). Za računanje podobnosti/različnosti med enotami je bila uporabljena evklidova razdalja, za združevanje enot v skupine pa Wardova metoda.

<sup>13</sup> Gre za pogostost komuniciranja o različnih temah (glej predhodno opombo).

ali celo izolirana. V fizičnih prostorih vsakdanjega življenja se dokaj redno vključujejo v raznorazne komunikacijske situacije, medtem ko so komunikacijski rabi novih tehnologij precej nenaklonjeni. Z drugimi besedami, do tehnologije interneta in mobilne telefonije sicer imajo dostop, a ju izkoriščajo predvsem kot »orodje« za lastne potrebe, medtem ko se pri potrebi po komuniciranju – o službenih/šolskih zadevah, prijateljih ali osebnih čustvih – raje odločijo za »naravne«, neposredovane situacije. Ta skupina je v primerjavi z drugimi najstarejša in najmanj izobražena.

*Navdušeni komunikatorji* sestavljajo skupino posameznikov, ki izjemno intenzivno komunicira in pri tem ne izbira ne tem ne kanalov komuniciranja. Gre za najmanjšo, v povprečju najmlajšo in najbolj izobraženo skupino posameznikov, med katerimi je večji delež žensk.

*Mobilni racionalisti* predstavljajo skupino posameznikov, ki se pogosto vpleta v posredovane načine komuniciranja, vendar samo prek mobilnega telefona in samo za instrumentalne in delovne/šolske potrebe. Ti posamezniki mobilnega telefona ne izkoriščajo toliko za druženje ali osebno ekspresijo, temveč predvsem za praktične namene – ali v okviru koordinacije delovanj v vsakdanjem življenju ali pa za potrebe svoje službene ali kake druge institucionalne obveznosti. Kljub temu da imajo dostop do interneta, ga verjetno uporabljajo zgolj za zadovoljevanje informacijskih potreb, medtem ko se v kakršnekoli internetno posredovane načine komuniciranja ne vključujejo. Glede na druge skupine gre za nižje izobražene posameznike, med katerimi je približno enak delež moških in žensk.

*Kiberkomunikatorji* so glede neposredovanega in mobilnega komuniciranja zelo sorodni mobilnim racionalistom, s tem da uporabljajo tudi internet za različne komunikacijske potrebe. Internet v največji meri izkoriščajo v okviru sistemskih opravil, vendar sodelujejo tudi v internetno podprtem družabnem komuniciranju in izražanju čustev. Gre za skupino posameznikov, ki je v povprečju starejša in bolj izobražena, z manjšim deležem ženskih predstavnic.

Glede na dobljene rezultate ugotavljam, da ne obstaja neka skupina posameznikov, ki bi se v vseh pogledih oddaljila od neposredovane interakcije in bi jo nadomestila s tehnološkimi komunikacijskimi kanali. Sicer obstajajo posamezniki, ki za določene namene preferirajo ali pogosteje uporabljajo tehnološko posredovane načine komuniciranja, nikakor pa na osnovi rezultatov ne moremo govoriti o družbenih segmentih, katerih prevladujoče družbene vezi postajajo posredovane.

#### **4.3 Učinki posredovanega komuniciranja na dimenzije socialnega kapitala**

V zadnjem razdelku predstavljam analizo vplivov različnih načinov komuniciranja na dve temeljni dimenziji socialnega kapitala, glede katerih v literaturi ni veliko izraženih dvomov, da gre za dva bistvena elementa kvalitetnega življenja posameznika v sodobni družbi (Harper 2002; Putnam 2000). Ob naslonitvi na razčlenitev procesa predstavljanja sebstva v posredovani interakciji bi pričakovali, da v nasprotju z nekaterimi študijami (Wellman 2001) intenzivno vključevanje v posredovane oblike komuniciranja odpira prostor za strateško delovanje, ki lahko dolgoročno rezultira v krhanju stabilnega družbenega okolja in posledičnem nezadovoljstvu posameznika z življenjem. Zaupanje, ki je v sodobnih družbah tveganja ključno vezivno tkivo v ohranjanju družbenih vezi, je prav tako pod pritiskom v primeru prevlade strateškega delovanja. Če posameznik pristopa strateško h svojemu družbenemu okolju, bo kratkoročno sicer uspešno zadovoljeval svoje potrebe, dolgoročno pa bo prišlo do učinka bumeranga, ko se

bo tudi njegovo družbeno okolje začelo do njega obnašati strateško. Ko vsi partnerji v socialnem odnosu postanejo strateški, je jasno, da bo vsak izkoriščal drugega za svoje cilje, zato se v takem družbenem kontekstu zaupanje ne more zgraditi. Da ima posredovana interakcija posredno negativne učinke na zaupanje, predlaga tudi Couldry (2004), ki pravi, da ima pričakovanje, da bo neko delovanje imelo pričakovane posledice v posredovani situaciji, precej šibkejšo oporo kot v neposredovani.

V pojasnjevalni model smo tako vključili dve odvisni spremenljivki (zadovoljstvo z življenjem in zaupanje v soljudi), medtem ko so na strani neodvisnih nastopale pogostosti udeležbe v različnih oblikah posredovane in neposredovane interakcije. Pri interpretaciji rezultatov se je potrebno zavedati naslednjih omejitev: a) zveza med posredovanimi oblikami interakcije in socialnim kapitalom nikakor ni neposredna, temveč je posredovana z oblikami izkoriščanja možnosti samopredstavitve v interakciji, zato lahko pričakujemo nizke regresijske koeficiente; b) pogostost udeležbe v interakciji je mera, ki zanemara njene kvalitativne vidike in je zgolj približek načinov udejstvovanja v družbenih odnosih.

Pojasnjevalni model je bil ocenjen z ločenima multiplima regresijskima analizama, pri čemer se regresijska modela v obeh primerih dobro prilegata podatkom ( $\text{sig}(F) < 0,05$ ), kljub temu da so odstotki pojasnjene variance precej nizki (8 % pojasnjenega zaupanja oz. 5 % pojasnjenega zadovoljstva). Za kontrolo so bile v regresijski model vključene tudi spremenljivki starost in izobrazba, vendar zaradi statistične neznačilnosti nista vključeni v predstavitev rezultatov. Pri interpretaciji rezultatov je potrebna dobršna mera previdnosti, saj so parametri večinoma statistično neznačilni ali pa na meji statistične značilnosti, zato naj spodnji rezultati služijo informativnemu vpogledu v kompleksno realnost, medtem ko zanesljivih zaključkov rezultati ne omogočajo.

Tabela 5: Regresijski koeficienti v analizi vpliva neposredovane in različnih oblik posredovane interakcije na zaupanje v soljudi in zadovoljstvo z življenjem<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> V krepkem tisku so označeni tisti regresijski koeficienti, ki so statistično značilni ali na meji statistične značilnosti (manjše ali enako 0,10).

| Neodvisne /Odvisni spremenljivki                  | Indikator                                 | Zadovoljstvo z življenjem* |            | Zaupanje v soljudi™ |            |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|------------|---------------------|------------|
|                                                   |                                           | Beta                       | Stat.znač. | Beta                | Stat.znač. |
| Pogostost sistemske mobilne interakcije           | Službeni in šolski pogovori               | -0,11                      | 0,18       | -0,10               | 0,22       |
| Pogostost instrumentalne mobilne interakcije      | Pogovori o vsakdanjih, praktičnih zadevah | 0,02                       | 0,84       | -0,21               | 0,01       |
| Pogostost družabne mobilne interakcije            | Klepetanje, neobvezno pogovarjanje        | -0,15                      | 0,10       | 0,05                | 0,60       |
| Pogostost ekspresivne mobilne interakcije         | Izražanje zaupnih zadev                   | 0,15                       | 0,10       | 0,16                | 0,11       |
| Pogostost sistemske internetne interakcije        | Službeni in šolski pogovori               | 0,22                       | 0,02       | 0,11                | 0,26       |
| Pogostost instrumentalne internetne interakcije   | Pogovori o vsakdanjih, praktičnih zadevah | 0,05                       | 0,68       | 0,16                | 0,11       |
| Pogostost družabne internetne interakcije         | Klepetanje, neobvezno pogovarjanje        | 0,07                       | 0,50       | 0,01                | 0,93       |
| Pogostost ekspresivne internetne interakcije      | Izražanje zaupnih zadev                   | 0,01                       | 0,89       | -0,04               | 0,66       |
| Pogostost sistemske interakcije iz-oči-v-oči      | Službeni in šolski pogovori               | 0,00                       | 0,99       | 0,01                | 0,87       |
| Pogostost instrumentalne interakcije iz-oči-v-oči | Pogovori o vsakdanjih, praktičnih zadevah | 0,01                       | 0,99       | 0,04                | 0,70       |
| Pogostost družabne interakcije iz-oči-v-oči       | Klepetanje, neobvezno pogovarjanje        | 0,05                       | 0,61       | 0,10                | 0,31       |
| Pogostost ekspresivne interakcije iz-oči-v-oči    | Izražanje zaupnih zadev                   | 0,07                       | 0,56       | -0,01               | 0,89       |
| n                                                 |                                           | 201                        |            | 203                 |            |
| R <sup>2</sup> (adj)                              |                                           | 0,05                       |            | 0,08                |            |
| sig (F)                                           |                                           | <0,01                      |            | <0,01               |            |

\* Merjeno z enim samim indikatorjem: »Kako ste zadovoljni z življenjem nasploh?«

\*\* Merjeno z enim samim indikatorjem: »Če govorimo na splošno, ali bi rekli, da večini ljudi lahko zaupamo, ali menite, da je treba biti z ljudmi zelo previden?«

a. na ravni tehnologije: Raba komunikacijskih tehnologij ima lahko različne učinke glede na konfiguracijo same tehnike in načine, na katere ta tehnika strukturira naše misli in dejanja (Kling in dr. 2000; Caballero-Munoz in dr. 2006). To se zelo nazorno kaže v nasprotnih si učinkih rabe mobilne tehnologije in interneta. Medtem ko se kaže pozitiven vpliv pogostosti sistemske in instrumentalne internetne interakcije na socialni kapital, je učinek istih interakcij, vendar prek drugega kanala (mobilnega telefona) pretežno negativen. Razloge za to gre iskati v ideji, da mobilni telefon bolj odpira prostor strateškemu delovanju kot internet. Tako sistemska in instrumentalna interakcija sta sicer že po definiciji izpeljanki strateške interakcije, vendar pa je verjetno mobilni telefon precej bolj agresiven v nadaljnji kolonizaciji življenjskega sveta z instrumentalno racionalnostjo kot pa internet. Razlog za to morda leži v lažjem (prostovoljnem) ločevanju sfere sistema in vsakdanjega življenja v primeru internetne interakcije in težavnosti tega ločevanja v primeru mobilnega telefoniranja. Pri rabi mobilnega telefona so znani številni primeri, ko lahko službeni klic (neprijetno) preseneti posameznika v kontekstu

zasebne sfere<sup>15</sup>, medtem ko do teh vdorov pri internetnem komuniciranju pride težje oz. je to pod nadzorom posameznika. Tudi na ravni družabne in ekspresivne interakcije je mogoče opaziti nasprotujoče si učinke.

<sup>16</sup>Pogostejša raba interneta v družabne namene namreč vodi k višjemu zadovoljstvu z življenjem ( $\beta = 0,07$ ), medtem ko ima raba mobilne telefonije nasprotni učinek ( $\beta = -0,15$ ).

b. na ravni dimenzij socialnega kapitala : Vključenost v različne oblike posredovane interakcije ima na eno dimenzijo drugačen učinek kot na drugo. Največja razlika se kaže pri vplivu instrumentalne in družabne mobilne interakcije. Medtem ko je vpliv instrumentalne interakcije negativen na zaupanje v soljudi, vpliva na zadovoljstvo z življenjem ni. Pri vplivu družabne mobilne interakcije je situacija ravno obratna: navzoč je negativen vpliv na zadovoljstvo z življenjem, medtem ko se na zaupanje nakazuje zelo šibek pozitiven vpliv. Na splošno se nakazuje, da imajo posredovani načini komuniciranja bolj pozitiven vpliv na zadovoljstvo kot zaupanje, kar ni presenetljivo. Zadovoljstvo z življenjem je »izmuzljiva kategorija«, ki je s postmodernega stališča lahko zelo začasno stanje – stanje, ki je posledica zadovoljevanja »instant gratifikacij«, kar ni nič drugega kot vpletenost v strateške interakcije. Za razumevanje vpliva posredovanih interakcij na družbene strukture vsakdanjega življenja se tako zdi precej bolj pomembna interpretacija vplivov na zaupanje v soljudi, ki je v obdobju »omrežnega individualizma« glavno družbeno vezivno tkivo.

c. na ravni vsebine interakcije: V regresijski model sta vključena dva načina interakcije, ki sta izpeljanki strateškega delovanja (sistemska in instrumentalna interakcija), tako da ni presenetljivo, da je njun učinek drugačen od učinka družabne in ekspresivne interakcije. Razlika je najbolj opazna v primeru vpliva komunikacije prek mobilnega telefona na zaupanje v soljudi, saj imata instrumentalna tipa interakcije negativen učinek, družabni in ekspresivni tip pa pozitivnega. Družabno in ekspresivno komuniciranje prek mobilnega telefona lahko postane strateško, ko začne govorci izkoriščati specifično samopredstavitve v posredovani interakciji za svoje prikriti cilje, vendar očitno se slovenski uporabniki tega vzdržujejo, kar potrjujejo rezultati. Kakor pa že omenjeno, igra verjetno pri tem veliko vlogo normativni kontekst, v katerega je mobilno telefoniranje v vsakdanjem življenju pogreznjeno.

Na predstavljene rezultate je potrebno podati še kratek metodološki komentar. Na prvi pogled se zdi, da zgornji pojasnjevalni model predpostavlja tehnološko determinističen odnos med tehnologijo in družbo, vendar temu ni tako. Dejstvo je, da sta obravnavani dimenziji socialnega kapitala kompleksna družbena pojava, ki se nahajata v kompleksnem omrežju vzročno-posledičnih odnosov med družbenimi fenomeni, pri čemer so rabe tehnologije le delčki v tem omrežju. Zato tudi ni presenetljivo, da so vplivi neodvisnih spremenljivk na odvisno šibki in na meji statistične (ne)značilnosti.

## 5.0 Sklep

Ljudje se v medosebnih interakcijah navadno hočejo predstaviti v skladu z zaznavo zaželenega, a ne samo zato da jih drugi sprejmejo, temveč predvsem

<sup>15</sup> Proces je lahko tudi obraten – da zasebna sfera prodira v javno .

<sup>16</sup> Potrebno je upoštevati, da le-ti niso statistično značilni, vendar se nakazuje šibak vpliv.

zaradi ohranjanja ali vzpostavljanja pozitivne podobe o samem sebi. Čeprav so Goffmanu očitali, da ponuja podobo človeka kot preračunljivega igralca, pa se je v resnici preko tovrstnega delovanja ohranjal družbeni in moralni red. V obdobju postmoderne ali tekoče moderne pride do preloma in razpada trdnih, trajnih normativnih struktur, ki naj bi posamezniku v njegovi predstavi velevala, kaj je zaželeno in sprejemljivo. Motivi samopredstavitve ostajajo enaki – ohranjanje pozitivne samopodobe, v normativnem in moralnem vakuumu pa to pomeni, da se lahko uporabi kakršnakoli sredstva za uspešno predstavo. Pokazano je bilo, da interakcija v fizičnem prostoru vsebuje elemente, ki preprečujejo ali vsaj otežujejo strateško delovanje, medtem ko posredovana interakcija ponuja posamezniku obilico sredstev, prek katerih lahko učinkovito izkorišča druge za doseg svojih ciljev. Kljub medsebojni privlačnosti pogojev bivanja v sodobni družbi in posredovani interakciji, pa rezultati kažejo, da so stiki »v živo« še vedno prevladujoč način vstopanja in vzdrževanja družbenih odnosov, tudi pri tistih, ki jim je omogočen dostop do novih komunikacijskih tehnologij. Analize razkrivajo, da je le majhen delež tistih, ki druženje in ekspresivno delovanje prenesejo iz fizičnega v posredovani svet. Predvsem mladi se sprva prepustijo učinkovitosti rabe komunikacijskih kanalov v družbene namene, a kot kažejo podatki, ta intenzivnost radikalno upade in se šele kasneje normalizira, ko posameznik postane »zdravi« upravljevalec tehnologije in ne ona upravljalca njega.

Z vidika nekaterih sodobnih kritičnih socioloških razprav se zdi utemeljen predlog, da so nove tehnologije voda na mlin v pospeševanju začasnih, preračunljivih odnosov in v koroziji skupnosti, a rezultati (sicer zelo okrnjeni) temu ne pritrdjujejo.

Realnost je nedvomno precej bolj kompleksna in ne kaže jasnih regularnosti glede tega procesa. Ni dvoma, da sta tako mobilna telefonija kot internet že globoko zasidrana ne le v komunikacijske vidike sodobnih družb, temveč tudi v normativne, medosebne in identitetne procese, ko pa hočemo podati zanesljive ugotovitve glede narave in učinkov te zasidranosti, pa se hitro znajdemo praznih rok. Zgornji rezultati regresijske analize ne omogočajo podajati končnih ugotovitev zaradi dveh razlogov: a) učinki posredovane interakcije na kvaliteto družbenih odnosov so izjemno heterogeni in variirajo na ravneh tehnologije, vsebine interakcije in same kvalitete družbenega življenja; b) z metodološkega stališča mere intenzivnosti interakcije ne izkazujejo veljavnosti, saj bi morale upoštevati tudi namene in družbene kontekste, kot je to npr. predstavljeno v Petrič (2006). Z veliko zanesljivostjo lahko trdimo le, da so učinki vključevanja v posredovano komuniciranje dvosmerni. Tako mobilni telefon kot internet imata na ključno dimenzijo socialnega kapitala – zaupanje – nasprotujoče si učinke. Specifične rabe v določenih kontekstih omogočajo grajenje zaupanja, medtem ko drugačne rabe istih tehnologij to isto zaupanje razkrajajo. Regresijska analiza je namreč pokazala, da npr. raba mobilnega telefona v vsakdanje, praktične namene znižuje medsebojno zaupanje, medtem ko ekspresivna raba slednje povečuje.

Zdi se torej, da je v nove komunikacijske tehnologije vgrajena neka protislovnost, ki se kaže tudi skozi odnos uporabnikov do njih. Kakor magični elementi imata tudi mobilni telefon in internet svoje neposredno otipljive privlačnosti (enostavnost, dostopnost, instant gratifikacije, hitrost) in morda malo manj otipljive, dolgoročnejske posledice, negativne narave (nezaupanje, pretvarjanje, zmedenost, nasičenost ...). Ali lahko pride do zdravega ravnotežja, ki bo preprečilo narast negativnih učinkov, je vprašanje institucionalne pa tudi biološke narave. S prvega vidika je pomembno, da pride do izgradnje regularnih vzorcev in institucionalnih okvirov zdrave rabe, ki postanejo normalni načini rokovanja posameznikov

s tehnologijami. S slednjega vidika pa gre za reševanje nekega temeljnega neravnotežja, ki izvira iz biološke pogojenosti neposredovane medosebne interakcije, v kateri se pri izpostavljenosti telesu, gestam, mimiki, dotiku sprožajo določene možganske reakcije, ki so povezane z občutki zadovoljstva, kakor tudi občutki sramu (Katz 2003). V posredovani interakciji so ti procesi onemogočeni, zato je posameznik lahko bolj osredotočen na racionalno-strateško plat svojega delovanja. S tem pa že posegamo na sive terene, ki jih je še potrebno raziskati, pri čemer bi kot dobro izhodišče lahko služila ideja Piranijeve (2005) o harmonizaciji tehnološko posredovanih svetov s fizikalnimi, kemičnimi in biološkimi strukturami, ki podpirajo telesno izkušnjo sveta. V vsakem primeru pa se zdi koristno slediti predlogu Myerowitza (2003: 102), ki pravi, da »ne smemo predpo staviti, da nam bo dramatična razširitev tehničnih sposobnosti novih tehnologij, z enostavnim dostopom do množice informacij in elektronskih interakcij avtomatično dala tako kontrolo nad našimi usodami, kot si želimo«.

## 6.0 Literatura

- [1.] Bargh, J. A., McKenna K. Y. A. in Fitzsimons G. J. (2002): Can You See the Real Me? The Activation and Expression of the "True self" on the Internet. *Journal of Social Issues*, 58, 33–48.
- [2.] Bauman, Z. (1992): Modernity, Postmodernity and Ethics – An Interview with Zygmunt Bauman, *Telos*, 93, 4–10.
- [3.] Bauman, Z. (2000): *Liquid modernity*. Cambridge: Polity Press.
- [4.] Bauman, Z. (2001a): *Community*. Cambridge: Polity Press.
- [5.] Bauman, Z. (2001b): *The Individualized Society*. Polity Press, UK.
- [6.] Beck, U. in Beck-Gernsheim E. (2002): *Individualization: Institutionalized Individualism and its Social and Political Consequences*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.
- [7.] Bellah, R. N. (1996): Community Properly Understood: A Defense of "Democratic Communitarianism", *The Responsive Community*, 6, 49–54.
- [8.] Burnett, G. and Buerkle, H. (2004): Information Exchange in Virtual communities: A Comparative Study. *Journal of Computer Mediated Communication*, 9. <http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue2/burnett.html>. (Datum dostopa: 1. 6. 2007).
- [9.] Caballero-Munoz, D., Garcia-Montes, J. M., Perez-Alvarez, M. (2006): Changes in the self resulting from the use of mobile phones. *Media, Culture & Society*, 28, 67–82
- [10.] Couldry, N. (2004): Liveness, Reality and the Mediated Habitus from Television to the Mobile Phone. *The Communication Review*, 7, 353–361.
- [11.] De Gournay, C. and Smoreda, Z. (2003): Communication Technology and Sociability: Between Local Ties and "Global Ghetto"? , V J. E. Katz (ur.): *Machines That BecomeUs: The Social Context of Personal Communication Technology*, 57–70. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- [12.] Fortunati, L. (2007): Mobilnik kot četrta komunikacijska revolucija. V: V. Vehovar (ur.): *Mobilne Refleksije*
- [13.] Gergen, K. J. (2002): The Challenge of Absent Presence. V: J. E. Katz in M. Aakhus (ur.): *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, 227–241. Cambridge University Press, Cambridge.
- [14.] Giddens, A. (1991): *Modernity and Self-identity*. Polity Press, UK.
- [15.] Goffman, E. (1959): *The presentation of self in everyday life*. New York.: Doubleday anchor books.
- [16.] Goffman, E. (1963): *Behavior in Public places: notes on the social organization of gatherings*. New York : The Free Press.
- [17.] Goffman, E. (1971): *Relations in Public: Microstudies of the public order*. New York: Basic books.
- [18.] Habermas, J. (1984): *The Theory of Communicative Action: Reason and the Rationalization of Society*. London: Heinemann.
- [19.] Habermas, J. (1987): *The Theory of Communicative action: The Critique of Functionalist Reason*. Oxford: Polity Press.
- [20.] Harper, R. (2002) *The measurement of Social Capital in the United Kingdom*. Office for National Statistics, UK.
- [21.] Harper, R. (2005): The Local and the Global: Paradoxes of the Mobile Age . V K. Nyiri (ur.): *Communications for the 21 st Century*, 31–38, Vienna: Passengen Verlag.
- [22.] Haythornthwaite, C. (2002): Strong, Weak and Latent Ties and the Impact of New Media. *The Information Society*, 18, 385–401.
- [23.] Haythornthwaite, C. (2005): Social Networks and Internet Connectivity Effects. *Information, Communication and Society* 8, 125–147.
- [24.] Katz, J. E. (2003): A Nation of Ghosts? Choreography of Mobile Communication in Public Spaces . V K. Nyiri (ur.): *Mobile Democracy Essays on Society, Self and Politics*, 21–33, Vienna: Passengen Verlag.
- [25.] Katz, J. E. in Aspden, P. (1997): Motivations for and Barriers to Internet Usage: Results of a National Public Opinion Survey. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 7, 170–188.

- [26.] Katz, J. E. in Aakhus, M. (2002): *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge University Press, Cambridge.
- [27.] Kling, R., Crawford, H., Rosenbaum, N. in Sawyer, S. (2000): *Learning from Social Informatics: Information and Communication Technologies in Human Contexts*. Indiana University: Center for Social Informatics. [http://rkcsi.indiana.edu/media/SI\\_report.pdf](http://rkcsi.indiana.edu/media/SI_report.pdf) (Datum dostopa: 1. 6. 2006).
- [28.] Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukhopadhyay, T., in Scherlis, W. (1998): Internet Paradox: A Social Technology that Reduces Social Involvement and Psychological Well-being?, *American Psychologist*, 53, 1017–31.
- [29.] Kraut, R., Kiesler, S., Boneva, B., Cummings, J., Helgeson, V., in Crawford, A. (2002): Internet Paradox Revisited. *Journal of Social Issues*, 58, 49–74.
- [30.] Lemert, C. (1997): »Goffman«, V: C.C. Lemert in A. Baranaman (ur.): *The Goffman Reader*, Cambridge, Mass.: Blackwell.
- [31.] Luhmann, N. (1979): *Trust and Power*. Cichester: Wiley.
- [32.] McGuigan, J. (2005): Towards a Sociology of the Mobile Phone. *Human Technology*, 1, 45–57.
- [33.] McKenna, K.Y.A., Green, A.S., in Gleason, M.E.J. (2002): Relationship Formation on the Internet: What's the Big Attraction. *Journal of Social Issues*, 58, 9–32.
- [34.] Meyrowitz, J. (2003): Global Nomads in the Digital Veldt. V K. Nyiri (ur.): *Mobile Democracy Essays on Society, Self and Politics*, 73–90, Vienna: Passengen Verlag.
- [35.] Myerson, G. (2001): *Heidegger, Habermas and the Mobile Phone (Postmodern Encounters)*. Totem Books.
- [36.] Nardi, B., in O'Day, V. (1999): *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. London, Cambridge: The MIT Press.
- [37.] Nie, N.H. in Erbring, L. (2002): Internet and Society: A preliminary report. *IT & Society*, 1, 275–284.
- [38.] Norris, P. (2004): The Bridging and Bonding Role of Online Communities. V P.N. Howard in S. Jones (ur.): *Society Online: The Internet in Context*, 31–43. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- [39.] Oksman, V., Turtiainen, J. (2004): Mobile Communication as a Social Stage: Meanings of Mobile Communication in Everyday Life among Teenagers in Finland. *New Media and Society*, 6, 319–339.
- [40.] Palen, L., Salzman, M., Youngs, E. (2001): Going Wireless: Behaviour & Practice of New Mobile Phone Users. V: *Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '00)*, 201–210, Philadelphia.
- [41.] Petrič, G. (2006): Conceptualizing and Measuring the Social Uses of the Internet: The Case of Personal Web Sites, *The Information Society*, 22, 291–301.
- [42.] Petrovčič, A. in Petrič, G. (2005): Komunikativna racionalnost kot integrativna oblika družbenega delovanja v spletnih forumih. V: *Varnost in tveganje v sodobni slovenski družbi, Sociološko srečanje*, Izola: Slovenija.
- [43.] Pinch, T. in Bijker, W. E. (1987): The Social Construction of Facts and Artifacts. V W. E. Bijker, T. P. Hughes, in T. J. Pinch (ur.): *The social construction of technological systems*, 17–50, Cambridge, MA: MIT Press.
- [44.] Pirani, B. M. (2005): Body Rhythms, Social Rhythms in Digital Societies, *Current Sociology*, 53, 237–273.
- [45.] Plant, S. (2002): On the mobile, *Receiver Magazine*, 6, 1–9.
- [46.] Putnam, R. D. (2000): Bowling Alone: *The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- [47.] Rheingold, H. (1993): *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- [48.] Salter, L. (2004): Structure and Forms of Use: A Contribution to Understanding the "Effects" of the Internet on Deliberative Democracy. *Information, Communication And Society*, 7, 185–206.
- [49.] Touraine, A. (1995): *Critique of Modernity*. Cornwall: Blackwell.
- [50.] Vincent, J. (2003): Emotional Attachment and the Mobile Phone. V L. Haddon, E. Mante-Meijer, B. Sapiro, K.H. Kommenon, L. Fortunati in A. Kant (ur.): *The Good, the Bad and the Irrelevant: The User and the Future of Information and Communications Technologies*, Conference Proceedings, 1–3 September, Helsinki.
- [51.] Watzlawick, P., Beavin, J. H., Jackson, D. D. (1967): *Pragmatics of Human Communication*. W. W. Norton, New York.
- [52.] Wellman, B., Quan Haase, A., Wiite, J., in Hampton, K.N. (2001): Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks, Participation, and Community Commitment. *American Behavioral Scientist*, 45, 436–455.
- [53.] Wittel, A. (2001): Toward a Network Sociality. *Theory, Culture and Society*, 18, 51–76.
- [54.] Yoon, K. (2006): Local Sociality in Young People's Mobile Communications, *Childhood*, 13, 155–174.