JACEK GRĘBOWIEC
Uniwersytet Wrocławski

Netykieta jako niespełniony postulat. Przykład forów internetowych

Forum jest pojęciem, które funkcjonuje dziś przede wszystkim w odniesieniu do Internetu. I w tym rozumieniu niewiele ma wspólnego z ateńską agorą, jej minojskimi i kreteńskimi prototypami, a jego związki z *Forum Romanum* są raczej spekulatywne. Za wspólny mianownik tychże pojęć przyjmuje się natomiast pewną konstytutywną cechę ich desygnatów – wszystkie były lub są przestrzeniami publicznymi, miejscami wymiany myśli, niekiedy zażartych sporów. Starożytne place pełniły przy tym wiele istotnych funkcji, których próżno dziś szukać w przestrzeni wirtualnych debat – czczono na nich bóstwa, obchodzono święta państwowe, podejmowano – jak w Atenach – ważne decyzje polityczne, na co dzień dokonywano zaś najróżniejszych transakcji handlowych. Owe place otaczały ważne instytucje – pałace, sądy i świątynie – tu zatem toczyło się prawdziwe życie, zapadały istotne decyzje, choć zapewne nie brakowało i czczej gadaniny, zwykłych kłótni, dzielenia się wiedzą i poglądami, jak to ma miejsce na forach internetowych.

Fora internetowe, jeśli pokusić się o wyjaśnienie etymologiczne, stanowią dogodne przestrzenie umożliwiające wymianę myśli i poglądów – gdy mamy do czynienia z czynnym w nich udziałem – lub tylko śledzenie czyichś wypowiedzi – gdy mówimy o biernym ich wykorzystaniu. Na tych wirtualnych rynkach, stworzonych w celu pozyskiwania najcenniejszego „kruszcu" epoki postindustrialnej – informacji – dzieją się jednak rzeczy, które każą nam o tym prymarnym dążeniu zapomnieć. Fora przypominają bowiem dość często rynki i place, na których nie strzeże się ani jakości oferowanego towaru, ani porządku, bo też i przekupnie nie trafiają tu nigdy pod pręgierz, a wichrzycieli i awanturników, którzy stanowią sporą część zgromadzonych, ucisza się jedynie od wielkiego dzwonu. Nie przemawia tu raczej Perykles czy Sokrates. Prawa i kodeksy istnieją, nawet się o nich przypomina, ale anonimowość i ogrom gawiedzi starannie ukrywa tożsamość tych, którzy nie widzą powodów, by się do nich stosować.

To jednak, co najbardziej interesujące w forach internetowych, leży poza etymologią i wszelkimi, choćby niezwykle trafnymi, analogiami. Można je oczywiście porównywać do rynków i agor, ale dużo zręczniej uznać je za pewien typ konwersacji – konwersacji prowadzonej jednocześnie przez wielu rozmówców

Colloquia Anthropologica et Communicativa: Tabu, etykieta, dobre obyczaje, 2009
© for this edition by CNS

w czasie rzeczywistym na stronach WWW (tym różnią się od korespondencyjnych grup dyskusyjnych, w tym natomiast przypominają publiczną debatę). Zasady tej konwersacji ujęte zostają nie tylko w podobnych na ogół regulaminach forów, lecz przede wszystkim w tzw. netykiecie. Ich przestrzeganie zależy oczywiście od moderatorów, sprawujących pieczę zarówno nad techniczną stroną debaty, jak i nad jej aspektami obyczajowymi. Netykieta, którą wykoncypowano, by usprawnić komunikację w Internecie, krzewi wszak dobre obyczaje oraz kulturę słowa i nie ogranicza się do wskazówek edytorskich, choć te zdają się w niej przeważać. To dążenie do uporządkowania i regulacji zachowań użytkowników Internetu całkiem trafnie definiuje *Wikipedia*, będąca w tej akurat materii źródłem wiarygodnym. Według niej „netykieta" to „zbiór zasad przyzwoitego zachowania w Internecie, swoista *etykieta* obowiązująca w Sieci". „Zasady netykiety – jak głosi to samo hasło – wynikają wprost z ogólnych zasad przyzwoitości lub są odzwierciedleniem niemożliwych do ujęcia w standardy ograniczeń technicznych wynikających z natury danej usługi Internetu"[1].

Powyższa definicja oprócz podstawowych zasad przyzwoitości jako źródła netykiety wymienia odpowiednie przepisy Kodeksu karnego, Kodeksu cywilnego i niektórych ustaw, a w zakresie edycji tekstu – odpowiednie standardy kodowania znaków. A zatem same zasady uprzejmości i normy prawne obowiązujące na forach internetowych wedle definicji nie odbiegają od tych panujących poza Siecią. Trudno więc, znając fora i jakość ich konwersacji, nie zauważyć, że definicja netykiety ma w tej sferze wyraźnie postulatywny charakter.

Do podstawowych zaleceń netykiety w odniesieniu do forów należą: a) zakaz wielokrotnego wysyłania tych samych *postów*, czyli tzw. *floodowania*, b) obowiązek zapoznania się z listą najczęściej powtarzających się pytań wraz z odpowiedziami na nie (tzw. *FAQ*) oraz z regulaminem danego forum, c) zakaz nagabywania osób, które sobie tego nie życzą, d) przestrzeganie zasad dotyczących znaków diakrytycznych (użytkownicy wielu forów internetowych nie tolerują np. *postów* bez polskich znaków diakrytycznych), e) zakaz ciągłego pisania dużymi literami, co symbolizuje krzyk, oburzenie etc., f) nakaz używania emotikonów z rozwagą, pamiętając, że stanowią kod pomocniczy, nie zaś prymarny, g) zakaz pisania nie na temat (tzw. *OT* – z ang. *Off Topic*), h) zakaz wypowiadania się kilka razy z rzędu, nie oczekując na odpowiedzi innych uczestników forum, i) zakaz zajmowania się sprawami osobistymi i prowadzenia prywatnych rozmów typu *OT*. Najbardziej rozpowszechnionymi formami łamania netykiety są natomiast *flame war* – długie, pełne obelg kłótnie na forach – oraz *trolling*, którym nazywamy wszelkie aspołeczne zachowania dążące do przerwania wymiany relewantnych wypowiedzi, przeistoczenia dyskusji w chaotyczną wymianę opinii i obelg typu *Off Topic* oraz *flame war*. *Trolling* to również pewien sposób istnienia w Sieci, polegający na umyślnym i podstępnym naruszaniu netykiety, tak jednak, by ofiary

[1] http://pl.wikipedia.org/wiki/Netykieta, 10.04.2008.

© for this edition by CNS

„trolla" nie od razu spostrzegły, że ulegają swoistej prowokacji. Termin *trolling* pochodzi od ang. *trolling for fish* – łowienie na haczyk, przynętę – i w pełni oddaje charakter tego procederu. Internetowy „troll" może bowiem występować zrazu jako obrońca netykiety, w sposób nieprzejednany ganiąc za nieprzestrzeganie ortografii czy niestosowanie odpowiednich znaków diakrytycznych, po to jednak, by zdezorganizować forum, odrywając jego uczestników od zasadniczego wątku. Poszukuje więc chętnych do pozamerytorycznego sporu, dąży do ośmieszenia rozmówców poprzez używanie niewybrednych zabiegów erystycznych, presupozycji i implikatur konwersacyjnych. Stali uczestnicy forów i czatów potrafią bez trudu rozpoznać tych użytkowników Internetu, dla których *trolling* jest swojego rodzaju pasją, a nawet podstawowym sposobem istnienia w Sieci – znają ich *nicki*, charakterystyczne sposoby wszczynania kłótni i dezorganizacji debat[2].

To, że na forach internetowych panują w praktyce „obyczaje" zgoła odmienne od tych stosowanych w rzeczywistości, odmienne również od tych promowanych przez zwolenników netykiety, nie jest żadnym odkryciem. Przyczyny tej odmienności wskazywano już wielokrotnie, tu jedynie warto powtórzyć najważniejsze z nich.

Po pierwsze, w normalnej konwersacji jej charakter rozwija się w doraźnym akcie porozumienia, uczestnicy na bieżąco kształtują jej tok, uwzględniając rozmaite okoliczności procesu komunikacji, również te, na które zwracamy uwagę za sprawą tzw. dobrego wychowania. Konwersacja w Internecie na ogół znosi tę odpowiedzialność. Na forach dość często spotykamy się z ignorowaniem wspomnianych okoliczności procesu komunikacji, a wzgląd na wiek, płeć, pozycję społeczną, erudycję i intelekt rozmówcy zachowują tylko najbardziej zdyscyplinowani uczestnicy dyskusji. Oczywiście wirtualnych rozmówców, dostępnych na ogół pod postacią *nicków*, nie jesteśmy w stanie rozpoznać tak dobrze, jak partnerów realnej konwersacji. Uczestnicy forów, szczególnie forów dyskusyjnych, nie wydają się jednak bytami amorficznymi, udostępniają nam zarysy swoich osobowości, prezentują kompetencje, czasem z zadziwiającą odwagą, a nawet sporą dozą autokreacji, tak iż ostatecznie możliwe jest, by „nie chybiano względu"[3]. Zazwyczaj internetowa konwersacja redukuje jednak społeczno-kulturowe dystanse pomiędzy interlokutorami, marginalizuje znane z realnych uprzejmych rozmów *decorum* form językowych i środków perswazji, co w normalnej konwersacji oznaczałoby przerwanie porozumienia, brak, jak mawiają pragmatycy językowi, kooperacji. Nauka Sędziego o „grzeczności, która wszystkim należy, lecz każdemu inna"[4] podczas internetowego debatowania, przynajmniej w polskich realiach, nie cieszy się wielkim uznaniem.

Po drugie, fora stanowią przykład takiego gatunku konwersacji, gdzie najłatwiej o zachowanie anonimowości (istnieją, co prawda, fora restrykcyjne i pry-

[2] http://pl.wikipedia.org/wiki/Trolling, 10.04.2008.

[3] A. Mickiewicz, *Pan Tadeusz*, ks. I, w. 220, oprac. Z. Stefanowska, Wrocław 1973, s. 65.

[4] *Ibidem*, ks. I, w. 366, s. 71.

© for this edition by CNS

watne, wymagające podania danych osobowych w celu rejestracji, ale nie przyciągają one takich rzesz internautów, jak fora otwarte). Ukryci pod postacią *nicków* rozmówcy cieszą się niezwykłą wprost swobodą, przejawiającą się częstokroć przełamywaniem tabu na poziomie języka, obyczajów, światopoglądu i emocji. Swobodą większą niż użytkownicy portali społecznościowych, komunikatorów czy serwisów poczty elektronicznej, gdzie zachowany zostaje dość ścisły związek pomiędzy realną osobą (rozpoznawaną przez jej znajomych) a jej internetowym wizerunkiem. *Nick* będący krótkim na ogół hasłem, spod którego częstokroć trudno odczytać jakiekolwiek informacje o jego użytkowniku, z jednej strony utrudnia zachowanie wobec niego odpowiednich form grzecznościowych zalecanych w etykiecie. Z drugiej strony jest formą kamuflażu, pozwalającą na wszelkie transgresje i eksperymenty w równie zakamuflowanym tłumie debatujących na forach.

Po trzecie, fora wydają się pewną formą zabawy (najczęściej nieuświadomionej), wpisującą się do pewnego stopnia w Huizingowskie jej rozumienie, a jej antytetyczny charakter zdradza się przede wszystkim w namiętności, z jaką angażują się w nią niektórzy internauci. Gwałtowne, bo przypominające szał bitewny, uczucia, jakich próżno szukać w realnych debatach czy rozmowach, wyzwolone przez fora i ich wątki ciekawią tym bardziej, jeśli zdamy sobie sprawę z braku namacalnej gratyfikacji za udział w takim współzawodnictwie. Jedyną korzyścią z wygranej, objawiającą się aprobatą większości „forumowiczów" czy też subiektywnym przekonaniem o skuteczności powziętych środków perswazji, jest satysfakcja. Ale ta właśnie cecha słownych zmagań uczestników obecnych na forum, ta ich bezinteresowność, powoduje, że retoryczne zawody określić trzeba jako zabawę, ponieważ „przebiegają one same w sobie, wynik ich nie uczestniczy w koniecznym procesie życiowym danej grupy"[5]. Nie mamy przecież złudzeń, że opiniotwórcza rola forów dyskusyjnych jest raczej niewielka, a mimo to coś każe internautom brać w nich udział.

Ilekroć mówię tu o forach, myślę przede wszystkim o forach dyskusyjnych, stworzonych do prowadzenia publicznej debaty – zainspirowanej odpowiednim wątkiem lub wprowadzającym w dyskusję artykułem prasowym. Warto jednak zauważyć, że przynajmniej w polskim Internecie fora o wyspecjalizowanej tematyce, pełniące nierzadko funkcję e-pomocy, również przeradzają się w zażarte dyskusje i turnieje połajanek (w terminologii internetowej: *flame war*) wolne od „ograniczeń" netykiety.

I tak jeden z wątków popularnego forum *Ciąża i poród* poświęcony został tematowi pracy zawodowej kobiet brzemiennych i ich przechodzeniu na zwolnienia lekarskie. Uczestniczka debaty podpisująca się *nickiem* „hanalui", zwolenniczka pracy aż do momentu rozwiązania, krytyczna wobec kobiet ciężarnych korzystających ze zwolnień lekarskich, wszczyna *flame war*, w którym ani ona, ani jej

[5] J. Huizinga, *Homo ludens. Zabawa jako źródło kultury*, przeł. M. Kurecka, W. Wirpsza, Warszawa 1985, s. 78.

© for this edition by CNS

rozmówczynie nie szczędzą sobie inwektyw i pouczeń (nie mówiąc już o innych retorycznych „popisach"):

Re: pytanie do dziewczyn na zwolnieniu
deodyma 29.01.08, 10:42

czy Ty zazdroscisz ciezarnym, ktore sa na zwolnieniach? skad w Tobie kobieto tyle jadu?

Re: pytanie do dziewczyn na zwolnieniu
hanalui 29.01.08, 11:03

Och kochaniutka nie musze nikomu zazdroscic. Nie cen ludzi swoja miara, nie kazdego zazdrosc zzera :D. Podaje tylko statystyki i usiluje zobrazowac to rocznie srednio kazdy pracujacy (mezczyzna, kobieta, mlody, stary) chorowal na ciaze ok. 16 dni w roku a dzieci przeciez nie rodzi sie az tak strasznie duzo

Re: pytanie do dziewczyn na zwolnieniu
lukrecja34 29.01.08, 11:23

wiesz co hanalui? tak nie po katolicku i nie po ludzku życzę ci, żebyś w następnej ciąży miała potworne bóle pleców, zgagę, rzyganie do samego porodu, ucisk na nerw kulszowy, senność od rana do nocy i co tam jeszcze dziewczynom dolega, oczywiście przy całkowicie zdrowej ciąży. aha-i żebyś musiała wtedy zasuwać w robocie do samego porodu (przecież to lubisz) albo żebrać do gina o zwolnienie choć na troszkę. może wtedy ty samolubna jędzo zrozumiałabyś co czują niektóre ciężarne. więcej empatii i zrozumienia ty egoistko!

Re: pytanie do dziewczyn na zwolnieniu
hanalui 29.01.08, 11:48

Och...nie musisz mi az tak dobrze zyczyc...ZLE ZYCZENIA ZAWSZE WRACAJA WIEC SIE TERAZ STRZEZ, po ludzku i po katolicku. A swoja droga to co opisalas wlasnie dokladnie wszystko to mialam wiec wiem jak to wyglada i musze ci powiedziec ze da sie z tym zyc i pracowac... powiem wiecej przestajesz sie rozczulac nas soba jak idziesz sobie rano do pracy i cieszysz sie ze rosnie w tobie zycie... i czujesz sie... lepiej. Widzisz, niektorym po wysilku fizycznym jest lepiej, poprawia sie ukrwienie co akurat w ciazy jest bezcenne. Naplyw pozytywnych hormonow, lepsze natlenienie dziecka itd. I zeby cie zawiesc to cala ciaze pracowalam i jeszcze dzien przed szpitalem w niej bylam. :D Zebrac o nic nikogo nie musze i nie musialam, bo jesli komus jest to potrzebne to prosi o to, ja nie prosilam bo dobrze mi bylo byc wsrod ludzi. Wolalam to niz lezec do gory z brzuszydlem i wpadac w histerie. I empatie to ja mam ale nie dla swietych krow ktore mysla ze tylko one jedyne sa na swiecie i ze to one jedyne chodza w ciazy i ze to one jedyne maja dolegliwosci ciazowe. Swoja droga skad w tobie tyle jadu... zlosc pieknosci szkodzi i jeszcze dodatkowo przekazujesz ten jad swojemu dziecku. Moze idz sobie na spacer, odetchnij swiezym powietrzem i zrobi ci sie lepiej, ilez mozna siedziec w 4 scianach, naprawde wtedy mozna zglupiec...[6]

Warto zauważyć, że zasady netykiety złamano tu nie tylko w odniesieniu do obowiązujących w Sieci i poza nią standardów przyzwoitości. Większość z zamieszczonych przez „hanalui" i „lukrecję34" aktów mowy niewiele ma wspólnego z tematem wątku, to wypowiedzi *Off Topic*. Dobitnie przekonują o tym liczne performatywy, wśród których wyróżniają się barwne złorzeczenia. Nie licują one

[6] http://forum.gazeta.pl/forum/72,2.html?f=585&w=74401770&v=2&s=1, 10.04.2008. Pisownia oryginalna.

© for this edition by CNS

również z oczekiwaniami pozostałych użytkowników forum, wymieniających się najchętniej swoimi doświadczeniami i poszukujących wiarygodnych porad. Ową wiarygodność łatwo wszakże zakwestionować, gdy forma wypowiedzi, stosunek do określonych reguł konwersacyjnych i netykiety pozostawia tak wiele do życzenia. Można oczywiście uznać, że zachowano tu Grice'owską zasadę kooperacji, która zakłada „wnoszenie swojego wkładu do konwersacji tak, jak tego w danym jej stadium wymaga przyjęty cel czy kierunek wymiany słów"[7]. Uczestniczki przejęły bowiem dla swoich celów wątek społecznie użytecznego forum i narzuciły mu zupełnie nowy agonistyczny ton (przy zdumiewającej obojętności moderatorów). Łatwo zauważyć, że typowa dla forów wielogłosowość ustąpiła pola dialogiczności. „Hanalui", którą posądzać można o *trolling*, i „lukrecja34" akceptują przyjęty przez nie „kierunek wymiany słów", ale dla innych użytkowników forum ich *posty* są w dużej mierze nierelewantne, nieuprzejme, rozwlekłe i bezpodstawne, a zatem niezgodne zarówno z wieloma punktami netykiety, jak i z Grice'owskimi maksymami konwersacyjnymi. Brak znaków diakrytycznych, niedostatki interpunkcyjne i ortograficzne sprawiają, że śledzenie sporu wymaga olbrzymiego wysiłku i tylko „forumowicze" zaangażowani emocjonalnie, podobni do „hanalui" czy „lukrecji34", widzą sens jego kontynuowania. Takich użytkowników Sieci oczywiście nie brakuje.

Flame war i *trolling* mają wielu zwolenników, o czym przekonują nas tak liczne przykłady pogwałcenia netykiety na otwartych forach internetowych, iż ostatecznie wątpimy, czy nazwa tego swoistego środka komunikacji, wywodząca się od *Forum Romanum* i ateńskiej agory, jest etymologicznie do zaakceptowania. Panujące na nich obyczaje dość często jednak korespondują z kontrowersyjnym tematem danego wątku. Emocje obecne na forach nie dziwią przecież wtedy, gdy stanowią naturalną konsekwencję aksjologicznego żaru podsyconego w samym zalążku debaty. Nie czas wtedy na dbałość o znaki diakrytyczne, chłodny dystans i ścisłą rzeczowość. Nie brakuje wszakże zdumiewających przykładów *flame wars*, które potrafią zagłuszyć prymarne funkcje otwartych forów tematycznych i ich ważkich wątków, angażując znaczącą część ich użytkowników. Tu dochodzą do głosu tęsknoty za agonistycznym sporem. Każdy zresztą dwugłos ma w sobie zalążek antytetycznego współzawodnictwa, polifonia niesie natomiast pokusę dominacji, budowania swoistej hierarchii, co może, choć nie musi, przerodzić się w turniej połajanek i obelg. Bezpieczna anonimowość i fizyczne oddalenie – typowe dla komunikacji w Sieci – nie sprzyjają netykiecie. Skutkują zgubnym dla dobrych obyczajów „efektem odhamowania"[8], polegającym na odrzuceniu skrytości, tak iż nawet najbardziej nieśmiali internauci potrafią ulec powabom nieskrępowanych niczym retorycznych zawodów.

[7] H.P. Grice, *Logika a konwersacja*, przeł. B. Stanosz, [w:] *Język w świetle nauki*, pod red. B. Stanosz, Warszawa 1980, s. 96.

[8] I. Korcz, *Inteligencja emocjonalna w świecie off-line i on-line*, [w:] *Oblicza Internetu. Internet w przestrzeni komunikacyjnej XXI wieku*, pod red. M. Sokołowskiego, Elbląg 2006, s. 82.

© for this edition by CNS