MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
KOMUNIKACIJOS INSTITUTAS

JOVITA MACIJAUSKĖ
Komunikacijos ir kūrybinių technologijų studijų programa, KKT vmns 17-1 gr.

KIBERNETINIŲ PATYČIŲ POTYRIS PROFESINĖJE VEIKLOJE: SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ ATVEJIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė:
Doc. dr. Gintarė Žemaitaitienė

Vilnius, 2019

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS ... 3
LENTELIŲ SĄRAŠAS ... 4
ĮVADAS ... 5
1. KOMUNIKACIJA ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE KAIP SOCIALINĖ SISTEMA ... 8
1.1. Komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalas - masinės medijos ir auditorijos ... 11
1.2. Komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalas - socialiniai tinklai. *Facebook* ... 17
2. ŽEIDŽIANČIOS KOMUNIKCIJOS RAIŠKOS INTERNETE PROBLEMATIKA ... 27
2.1 Kibernetinių patyčių raiška kaip socialinė problema ... 34
2.2 Socialinis darbuotojas kibernetinių patyčių *lauke* ... 38
3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS KOMUNIKUOJANT PROFESIJĄ ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE ... 45
3.1 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ metodologija ... 45
3.2 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ rezultatų analizė 47
3.2.1 Socialinis darbuotojas interneto *lauke*: komunikacinis aspektas ... 48
3.2.2 Socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, potyris, susidūrus su kibernetinių patyčių reiškiniu interneto *lauke* ... 49
3.3 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ rezultatų apibendrinimas ... 52
REKOMENDACIJOS ... 54
LITERATŪROS SĄRAŠAS: ... 55
SANTRAUKA ... 60
SUMMARY ... 61
PRIEDAI ... 62

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Socialinės sistemos prasmės ribos.

2 pav. Socialinių medijų funkcijos.

3 pav. Facebook vartotojų identiteto diferenciacija.

4 pav. Facebook pasiekiamumo funkcijos aktyvavimo segmentavimas.

5 pav. Facebook funkcija, leidžianti atlikti įrašą ant kito vartotojo *sienos.*

6 pav. Facebook ikona, nurodanti sekėjų skaičių.

7 *pav. Facebook* atsitiktinių grupių sąrašas paieškos lauke.

8 pav. Viešo pokalbio fragmentas, talpinamas viešoje *Facebook* grupėje.

9 pav. Facebook vizualinė medžiaga, kuria dalinamasi viešoje grupėje.

10 pav. Facebook įrašas, kuris tiesiogiai skatina dalintis juo su kitais.

11 pav. Sistemų diferenciacija.

12 pav. Asmens komunikavimas *čia* ir *dabar* skirtingose socialinėse plotmėse.

13 pav. Kibernetinių patyčių dalyvio vaidmenys.

14 pav. Socialinis darbuotojas kaip aukos gynėjas.

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Naujosios medijos pagal naudojimo tikslus, turinį ir kontekstą.
2 lentelė. Socialinių darbuotojų interneto lauko panaudojimas.
3 lentelė. Socialinių darbuotojų komunikavimas profesija.
4 lentelė. Kibernetinių patyčių raiška elektroninėje erdvėje.
5 lentelė. Kibernetinių patyčių rizikos faktoriai interneto *lauke*.
6 lentelė. Visuomenės požiūris į socialinį darbuotoją.
7 lentelė. Poveikis socialiniams darbuotojams.
8 lentelė. Socialinių darbuotojų reakcija.
9 lentelė. Interviu dalyvių sąrašas ir dalyvių tapatybės kodavimas.

ĮVADAS

Temos aktualumas ir ištirtumas. Kiekvienąkart, kai prisijungiate prie išmaniųjų įrenginių, kai naudojatės socialinėmis medijomis, esate interneto vartotojas. Internetas daugiausia vartojamas komunikacijai. Komunikacija – paprastas, bet kartu daugialypis veiksmas, kuris gali turėti daugybę tikslų. Virtuali erdvė priima bet kokią komunikaciją – tai tiesiog mechanizmas su įvairiomis mygtukų kombinacijomis, programomis ir galybe vietos talpinti informacijai, tačiau žmonių sąmonės interpretuoja šią informaciją, nes veikia ne tik informacijos nuskaitymas ir priėmimas, bet ir apdirbimo bei suvokimo procesai, todėl mus pasiekianti informacija turi įvairių savybių – veikia teigiamai, ar gali būti žalinga ir paveikti neigiamai. Pavyzdžiui, *Facebook* platformą internete naudoja, mato, joje dalinasi informacija vis jaunesnio amžiaus vartotojai; ši internetinė platforma dėl nuolat didėjančio vartotojų skaičiaus, yra tarsi *vakuumas,* kuris neišvengiamai formuoja vartotojo pasaulėvoką, *veikia* gyvenimą ir už to *vakuumo* ribų. Nustatyta, jog žalingi veiksniai, tokie kaip kibernetinės patyčios, gali ilgam laikui (su-)žaloti asmens gyvenimą, įtakoti pagrindines jo socialinio funkcionavimo sferas: darbą ir asmeninę erdvę (Donegan, 2012; Savage, 2012).

Interneto vartojimo įpročiai, motyvai ir komunikacija jame gana intensyviai tyrinėjama: socialinių interneto tinklų istorinę raidą yra apžvelgę Boyd ir Ellison (2007), į šiuolaikines medijas ir masinės komunikacijos teorijas gilinosi Nevinskaitė (2011), interneto ir socialinių tinklų poveikį komunikacijai tyrinėjo Pečeliūnaitė (2012), Kietzmann, Silvestre, McCarthy ir Pitt (2012) Kaskazi (2014), Joo ir Teng (2017), Subramanian (2017). Kustriyanti, Astuti Endang ir Kusumawati (2017) tyrė virtualių bendruomenių komunikacijos ypatumus, o Gwena, Chinyamurindi ir Marange (2018) gilinosi į socialinio tinklo *Facebook* vartojimo motyvus. Įvairių auditorijų paveikumą kibernetinėje erdvėje tyrė Siudikienė (2012, 2013).

Šiandien moderni visuomenė gali džiaugtis ne tik globalių pokyčių nešamu gėriu – tobulėjančiu, patogesniu gyvenimu dėl išmaniųjų technologijų, tačiau ir susiduria su intensyviomis socialinėmis problemomis, iš realaus gyvenimo kartu su žmonių sąmonėmis persikeliančiomis ir į kibernetinę erdvę. Pavyzdžiui, kibernetines patyčias, kaip rodo tyrimai, patiria kas penktas mokyklinio amžiaus vaikas, jos plinta tiek tarp paauglių, tiek aptinkamos suaugusiųjų gyvenime.

Kova su patyčiomis, kaip su socialiniu reiškiniu, ypač išryškėjo dar 1970 m., kuomet mokslininkas Dr. Dan Olweus Norvegijoje pristatė kovos su patyčiomis programą „*The Olweus Bullying Prevention Program*“, kuri netruko paplisti po mokyklas bei gana sėkmingai buvo pritaikoma patyčių prevencijai, o vėliau pagal ją buvo kuriamos prevencinės programos ir strategijos prieš kibernetines patyčias (Donegan, 2012). Kibernetinio smurto prevencijos ėmėsi ne viena

organizacija, kovą su kibernetinių patyčių socialine problema skatina Europos Sąjunga, vykdydama įvairius projektus, tokius kaip *Chyldnet International* (išleistas leidinys *Cyberbullying: understand prevent and respond. Guidance for schools*, 2007), taip pat projektas *Lost in cyber world* (2008), taip pat veikia įkurtos organizacijos prieš kibernetines patyčias, pvz. *The Cybersmile Foundation* (2018).

Atsiradus milžiniškai populiariems socialiniams interneto tinklams, tokiems kaip *Facebook*, imta dar aktyviau tyrinėti kibernetines patyčias kaip globalinį reiškinį. Rizikingą elgesį internete tyrė Paluckaitė, Žardeckaitė – Matulaitienė (2015), kibernetinę erdvę kaip kibernetinio smurto erdvę tyrinėjo Calisir (2015), anonimiškumo aspektu, įtakojančiu komunikacijos raišką virtualioje erdvėje, domėjosi Trytko (2015).

Elektroninių patyčių plitimą moksleivių tarpe nagrinėjo Pilkauskaitė Valickienė, Raižienė, Žukauskienė (2009), o apie patyčias kibernetinėje erdvėje rašė Donegan (2012), Savage (2012), Calisir (2015), Englander, Donnerstein, Kowalski, Lin, Parti (2017).

Temos naujumas. Naujumas šioje temoje dėl kibernetinių patyčių atsiveria tame, jog palyginus su pačiu kibernetinių patyčių reiškiniu, patyčių atvejai elektroninėje erdvėje mažai nagrinėti pagalbos teikėjų, pvz. socialinių darbuotojų profesijos įsitraukimo į kibernetinę erdvę atžvilgiu. Mažai nagrinėta socialinių darbuotojų, kaip socialines problemas sprendžiančiųjų ir teikiančiųjų pagalbą, profesijos atstovų elektroninės erdvės *lauke,* veika, kovojant su kibernetinių patyčių reiškiniu.

Socialinių darbuotojų įsitraukimo galimybę į kibernetinių socialinių problemų sprendimą eSocialinio darbo aspektu tyrinėja Staniulienė (2012), Kairala (2017), Vaičiulė (2017).

Problema: Susiduriant su kibernetinėmis patyčiomis, kaip socialine globaline problema, iškyla poreikis peržvelgti teikiančių pagalbą specialistų, socialinių darbuotojų, galimybes panaudoti virtualią erdvę kaip pagalbos teikimo *lauką*, todėl problema – socialinio darbuotojo potyris sprendžiant kibernetinių patyčių problemą internetinės erdvės *lauke* kaip kompleksiškoje, komunikacijos hibridiškumu ir kt. savybėmis pasižyminčioje interaktyvioje erdvėje, kuomet pati socialinio darbo profesija dar tik formuoja savo identitetą, prisitaikydama prie globalinių interneto eros procesų. Taigi, problemiškumą atskleidžia bendras situacijos kontekstas.

Darbo objektas: kibernetinių patyčių raiška.

Darbo tikslas: atskleisti socialinių darbuotojų potyrį, susiduriant su kibernetinėmis patyčiomis elektroninėje erdvėje.

Darbo uždaviniai:

1) Dokumentų analizės metodu nagrinėti elektroninę erdvę sisteminiu požiūriu, kad galima būtų nustatyti joje egzistuojančias pagrindinių kanalų ypatybes komunikaciniu aspektu.

2) Dokumentų analizės metodu išsiaiškinti kibernetinių patyčių, kaip socialinės problemos, bei socialinių darbuotojų, kaip pagalbos profesijos atstovų, veikos pagrindinius teorinius aspektus interneto komunikacijos kanaluose.
3) Taikant kokybinio tyrimo metodą, identifikuoti patyčių potyrio momentus socialinių darbuotojų veiklos aspektu elektroninės erdvės *lauke*.

Tyrimo metodologija. Kokybinė pusiau struktūruoto interviu tyrimo strategija padės gilintis į profesinį socialinių darbuotojų potyrį dėl patirtų elektroninių patyčių ir tinkamiausiai atvaizduos asmens jausmus, išgyvenimus, veiksmus, elgseną ir komunikacijos elementus, pasireiškiančius naudojantis internetu.

Duomenų rinkimas. Taikomas teorinės dokumentų analizės metodas, kurio esmė – surinkti pagrindinę teorinę mokslinę informaciją apie interneto, kaip komunikacijos terpės, pagrindinius aspektus ir analizuoti kibernetinių patyčių, kaip socialiai žalingo veiksmo, raišką elektroninėje erdvėje. Taip pat taikomas empirinis metodas – kokybinis pusiau struktūruotas interviu, norint surinkti informaciją apie socialinių darbuotojų naudojimosi internetu potyrį.

Duomenų analizė. Taikoma interviu surinktų duomenų kokybinė turinio (*content*) analizė, siekiant identifikuoti socialinių darbuotojų profesinėje veikloje susidūrimo momentų niuansus su kibernetinėmis patyčiomis.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro įvadas, dvi teorinės ir viena tiriamoji (empirinė) darbo dalys. Visose trijose dalyse siekiama įgyvendinti iškeltą tikslą, remiantis numatytais uždaviniais. **Pirmoje** dalyje nagrinėjama elektroninė erdvė sisteminiu požiūriu, identifikuojami pagrindiniai komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalai ir juose vyraujančios komunikavimo ypatybės. **Antroje** dalyje domimasi ir aprašoma kibernetinių patyčių, kaip socialinės problemos, bei socialinių darbuotojų, kaip pagalbos teikėjų, veikos pagrindiniai teoriniai aspektai, naudojantis internetu. **Trečioje**, tyrimo, dalyje pristatoma kokybinio interviu pagalba surinkta medžiaga, kurią nagrinėjus ir apibendrinus, gaunamos tam tikros išvados apie kibernetinių patyčių potyrį socialinių darbuotojų profesinėje veikloje.

Darbo apimtis: 60 puslapių (be priedų); pateikiama 14 paveikslų, 9 lentelės, 14 priedų; naudotas 51 literatūros šaltinis.

1. KOMUNIKACIJA ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE KAIP SOCIALINĖ SISTEMA

Šioje darbo dalyje bus gilinamasi į bendrus komunikacijos termino pagrindinius aspektus, komunikacija nagrinėjama socialinės sistemos požiūriu, elektroninė erdvė tyrinėjama kaip masinių medijų platforma ir apžvelgiami komunikavimo kontūrai socialinėse svetainėse.

Komunikacija lot. *communicatio* plačiąja prasme Tarptautinių žodžių žodyne apibūdinama kaip pranešimas, suteikimas (*www.zodynas.lt*). Pranešdami, dalindamiesi informacija, žmonės siekia įprasminti perteikiamas mintis, pasidalinti žiniomis ar tiesiog patenkinti natūralų žmogaus prigimčiai būdingą bendravimo poreikį. Taip, anot mokslininkės Pupelienės (2015), žmogus pasinaudoja „protui duota galimybe įprasminti savo egzistenciją ir jį supantį pasaulį“. Tai būtų pats paprasčiausias komunikacijos apibrėžimas, tačiau kartu jis labai abstraktus. Nevinskaitė (2011), kalbėdama apie komunikacijos terminą, teigia, jog komunikacija apskritai yra gan plati sąvoka ir gali būti skirstoma pagal aprėptį, intencionalumą bei efektyvumą, tačiau nei vienas skirstymas vis tiek neprieina konkretaus vieno ir to paties komunikacijos termino išaiškinimo. Vakečio (2010), analizavusio komunikacijos kilmę ir termino išaiškinimą, teigimu, komunikacija turi per pora šimtų teorijų bei per šimtą reikšmių. Pateikiama dalis identifikuotų komunikacijos apibrėžimų:

Pagal Vaketį (2010):

- „komunikacija yra tam tikras organizmo atsakas į dirgiklį“;
- „komunikacija yra informacijos, idėjų, emocijų, įgūdžių ir kt. perdavimas naudojant simbolius: žodžius, piešinius, skaitmenis, kreives ir kt.“;
- „komunikacija yra atsako sukėlimas per žodinius simbolius“;
- „komunikacijos pagrindinis tikslas nukreiptas į tas situacijas, kuriose šaltinis siunčia pranešimą gavėjui (-ams) ir sąmoningai siekia paveikti pastarojo elgesį“;

Pagal Sidrys (2015):

- „komunikacija - mažiausiai dviejų subjektų, kurie gali kalbėti ir veikti tarpusavyje, vartodami verbalines ar neverbalines priemones, sąveika";

Akivaizdu, jog visi komunikacijos apibrėžimai rodo tam tikrą sąveiką tarp individo/individų ir aplinkos. Šiuolaikiniai komunikavimo procesai dėl žmonių sukauptų žinių ir jų kūrybiško pritaikymo galimybių technikos tobulėjimo amžiuje, persikelia ir į įvairias virtualias aplinkas, į kibernetinę erdvę.

Žodis „Kibernetinis“ aiškintinas kaip tai, kas siejasi su kompiuteriu, informacinėmis technologijomis bei virtualiąja erdve (Stunžinas,2017). Literatūroje dar randama, jog *kibernetinė erdvė* – tai virtuali erdvė, elektroninė erdvė. Nagrinėdamas žodžio *kibernetinė* erdvė sinonimus, Stunžinas (2017) taip pat pažymi, jog žodžio „kibernetinis“ pagal Europos sąjungos dokumentus dėl

kibernetinio saugumo užtikrinimo, sinonimu laikomas ir žodis „elektroninis“, **tad *elektroninė* erdvė bei *kibernetinė* erdvė šiame darbe yra laikytini tapačiais terminais.**

Laikui bėgant, išsiplėtė ne tik kibernetikos terminologija, bet su ja ir komunikacijos samprata. Žmonių sukauptos žinios neabejotinai pasitarnauja komunikacijos elektronine išraiška procesams: didėjant žinioms apie naujausias technologijas ir elektroninės erdvės panaudojimo formas, plečiasi komunikacijos galimybės, o kartu ir komunikacijos sampratos ribos.

Tyrinėjant komunikaciją elektroninėje erdvėje, būtina konkretinti komunikacijos terminą. Vaketis (2010), remdamasis ankstesniais komunikacijos tyrimais (žymiųjų tyrėjų Shannon–Weaver, Berl, Bormann, Luhmann darbais), nagrinėjęs komunikacijos kaip mokslo vietą tarp kitų mokslų ir jos elementus, išskiria tris pagrindines komunikacijos mokslo sampratas:

- komunikacija kaip pranešimų perdavimo samprata;
- komunikacja kaip bendruomenės samprata;
- komunikacija kaip **sistemos samprata**.

Įdomu tai, jog komunikaciją aiškinant tik kaip pranešimų perdavimą arba tik kaip bendruomenę, komunikacija suprantama tik kaip procesas, kuriame išnykus vienam iš elementų, komunikacija stagnuoja, išyra - vykęs komunikacijos procesas nutrūksta. Akivaizdu, jog progresuojant elektroninėje erdvėje komunikacijos procesams, ankstesnės komunikacijos sampratos jau nebetinka (reikia plėsti terminą), kadangi egzistuojanti informacija pati savaime vis tiek yra interpretuojama, nuolat stebima ir analizuojama pasąmonėse ir tai vis tiek įtakoja esamas psichines ir socialines sistemas.

Remiantis komunikacijos **kaip sistemos** samprata, galima suprasti vykstančius komunikacijos procesus plačiau: tarpusavyje sąveikaujančios sąmonės sukuria tam tikrą sistemą, kur įtraukiamas ir socialinių įvykių kontekstas (Vaketis,2010). Tad šiame darbe bus laikomasi komunikacijos apibrėžimo, remiantis Luhmann sistemų teorija, jog ***komunikacija – tai informacijos, pranešimo ir supratimo sąveika, kurioje dalyvauja bent dvi psichinės sistemos***, kitaip tariant komunikacija – tai socialinė sistema, kuri suformuojama sąveikaujant psichinėms sistemoms per informacijos, pranešimo ir supratimo aktus (Vaketis,2010). Andrijauskaitė (2014) patikslina, jog iki tol komunikacijoje egzistavę informacijos ir kalbos elementai, remiantis sistemų teorijos požiūriu, įgauna trečiąjį dėmenį – tai *supratimą*, arba selekciją. Taigi, komunikacija įgauna prasmę pagal sąmonės individualų supratimą.

Švedaitė (2004), Vaketis (2010), Andrijauskaitė (2014) pažymi, kad sistemų teorija (pagal Čilės biologų - mokslininkų Varela ir Maturana biologinės sistemos saviveikos atradimus) yra glaudžiai sietina su *autopoezės* ir *savireferencijos* sąvokomis. **Savireferencija** – tai pačios sistemos nusikreipimas į save (Švedaitė, 2004). **Autopoezė** – tai „sistemos atgaminimo procesas, kuris vyksta pasitelkiant jos pačios struktūrų tinklą“ (Švedaitė,2004). Nagrinėdama autopoezės veikimą,

Andrijauskaitė (2014) taip pat nurodo, jog autopoetinė sistema numato kada, per kokius kanalus, kaip apsikeis energija ir pan. Kitaip tariant, *autopoezė* – tai pati save kurianti sistema (Švedaitė, 2006).

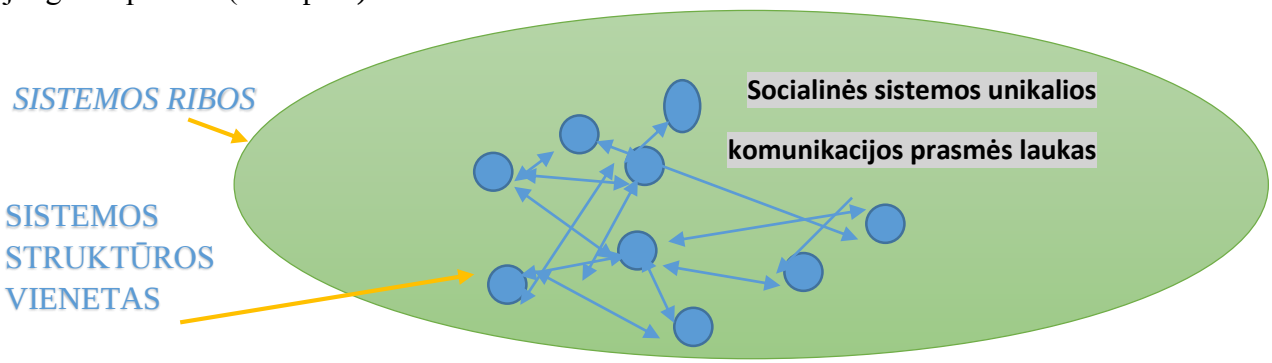
Pagal Andrijauskaitę (2014), autopoezei būdinga:

- **Struktūrinio sugretinimo konceptas.** Autorė remiasi Luhmann, kuris įvardijo, jog sugretinimo savybė - svarbiausias elementas, aptariantis ryšius tarp aplinkos ir sistemos. Sugretinimas atsiveria tame, jog dvi skirtingos struktūros gali būti susijusios, pvz. pirkimo - pardavimo sutartys paliečia tiek teisinę, tiek ekonominę komunikacijos sistemas.
- **Asmuo – tai socialinis konstruktas**, kuris sudaro organinės ir psichinės sistemų vienį.
- **Psichinė ir socialinė sistemos** nuolat dirgina viena kitą, taip sukeldamos skvarbą – apsikeičiama komunikacijos procesų įtaka.

Taigi, socialinė autopoetinė sistema pasižymi savęs atgaminimo procesu, kuriam būdingas funkcinis unikalumas, interakcinis atvirumas ir operatyvinis uždarumas (Andrijauskaitė,2014). Kaip pavyzdį, Švedaitė (2004) pateikia asmens psichinę sistemą – ji unikali, pati save kurianti ir kartu uždara.

Taigi, pagal sistemų teoriją, **socialinės sistemos** – tai visa apimanti komunikacija, kuri pati savaime kuria prasmes ir kuriai būdingos tam tikros sistemoje esančios ribos. Anot Švedaitės (2004), Luhmann išskyrė tokias pagrindines sistemų kategorijas: mašinos, organizmai, psichinės sistemos (sąmonės) bei socialinės sistemos (interakcijos, organizacijos, visuomenės). Teigiama, jog psichinės ir socialinės sistemos geba kurti prasmes, kadangi jų vykstantys komunikacijos procesai ir sąveikaujantys protai (mąstymo ir interpretavimo galimybėmis) sudaro tam palankią aplinką, su tai aplinkai būdingomis tam tikromis prasmių ribomis (Švedaitė,2004).

Pats paprasčiausias pavyzdys galėtų būti studentų kursas (t. y. jų komunikacija), kuris ir yra socialinė sistema, studijuojanti kurį nors mokslo dalyką: prasmes kuria komunikacija (šiuo atveju bendras visiems yra studijuojamas dalykas), o socialinė sistema turi ribas, už kurių procesas nutrūks, pvz. studijoms pasibaigus, buvusios prasmės neliks (Švedaitė,2004). Tad sistemos ribos ir yra sistemą jungianti prasmė (žr. 1 pav.).



1 pav. Socialinės sistemos prasmės ribos

Sudaryta autorės pagal Švedaitės (2004) sistemų veikimo prasmės aprašymą

Anot sistemų teorijos, visumą sudaro išsidėsčiusios įvairios struktūrinės dalys, kurios net, atrodytų, chaotišką veikimą vis tiek vienaip ar kitaip pagrindžia: esmė yra struktūrinių dalių visumoje, jų kompleksiškume, kur nagrinėjant dalių sąveiką, galima suprasti vieną ar kitą sistemos veikimo principą. Įvykus pokyčiui vienoje sistemos struktūros dalyje, įvyksta pokytis ir visoje sistemoje, tačiau, kadangi šis modelis yra ne linijinio veikimo, tai būtinas kompleksinis požiūris ir bendro sistemos veikimo konteksto išmanymas (Vaicekauskienė, 2009).

Kitaip tariant, sistemos ribose veikianti komunikacija gali nutrūkti, jei nebelieka ją apjungiančios ribos, kurioje egzistuoja kuriama prasmė – pačios sistemos suvokiama kaip prasmė. Švedaitė (2004) daro išvadą, jog pati sistema atsirenka, kam, patekusiam į sistemą, suteikti, priskirti prasmes, o kuo didesnė socialinė sistema, tuo didesnę komunikavimo galią ji turinti.

Į socialinių sistemų teoriją (ją tyrinėjo ne tik Luhmann, bet ir Parsons, Hartmanas, Wilke ir kt.) šiuo metu dedamos didelės viltys, nes ji tokioje dinamiškoje informacijos gausos amžiaus aplinkoje naudinga šiais aspektais (Andrijauskaitė,2014):

- Padeda spręsti ir gilinasi į problemų kompleksiškumą sudėtingoje aplinkoje;
- Leidžia skaidyti skirtingus sudėtingus objektus;
- Nustato objektų tarpusavio ryšius;
- Leidžia keisti nagrinėjamų objektų būsenas;
- Leidžia efektyviau valdyti objektus.

Taigi, komunikacijos procesas, suvokiamas kaip sistema, gali būti daugiau pritaikomas tyrinėjant šiuolaikinius komunikacijos procesus, pavyzdžiui, norint geriau suvokti elektroninėje erdvėje vyraujančius bendravimo procesus ir susidarančias prasmes. Akivaizdu, jog iš nagrinėjamos medžiagos apie sistemų teorijos požiūrį, aiškėja jos prasmių lokalizavimo elektroninėje erdvėje aspektas, kuris prisideda prie elektroninės erdvės kompleksiškumo tyrinėjimų ir jos savybių detalizavimo. Elektroninė erdvė – tai masinių medijų ir auditorijų veikos *laukas*. Panašu, kad kuo didesnė auditorija dalyvauja sistemų procese, tuo didesnes prasmes ji savyje telkia, todėl akys turi krypti į masines auditorijas, nes jose galimai telkiasi didžiulė jėga, sukelta suteiktos galimybės vykdyti masinę komunikaciją, todėl auditorijas, kaip komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalus, reiktų aptarti atskirai.

1.1. Komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalas - masinės medijos ir auditorijos

Socialinių sistemų teorija ypač išryškina masinių medijų vaidmenį komunikacijoje. Šis vaidmuo globaliniuose procesuose įgauna vis daugiau galios.

Anot Vakečio (2010), masinės medijos naudojasi visa matoma informacija (pranešimais, pokalbiais, reklama, naujienomis ir kt.) ir iškomunikuoja informaciją, pateikiant viską per *stebėtojo* prizmę, taip formuodamos viešąją nuomonę. Tai pagrindžia sistemos teoriją, kurioje informacija **nėra persiunčiama**, bet yra **kuriama**. Taigi, komunikacijos modeliai atitinkamai taip pat kinta.

Anot Nevinskaitės (2011), **medija** – „(lot. *media* – vidurys) - komunikacijos priemonė arba kanalas; priemonė, naudojama saugoti ir (arba) perduoti informaciją“, o „masės terminas reiškia didelį kiekį, mastą ar plačią aprėptį“, tad **masinės medijos – tai didžiulės aprėpties komunikacijos kanalai ar priemonės, perduodančios informaciją.**

Nevinskaitė (2011) taip pat išskiria **naujųjų medijų** terminą, kuris gali būti apibrėžiamas ir kaip „atsirandančios komunikacijos ir informacijos technologijos“, ir kaip „tos, apie kurias dar nėra aišku, kaip kalbėti“. Dėl naujųjų medijų skaitmeninio tobulėjimo, jų panaudojimo būdai ir galimybės įvairėja, o internetas tampa pagrindiniu kontekstu, suprantant naująsias medijas (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. Naujosios medijos pagal naudojimo tikslus, turinį ir kontekstą

Naujosios medijos	Naujųjų medijų rūšis	Naujųjų medijų naudojimo bruožas
Tarpasmeninės komunikacijos priemonės	Mob. telefonas El. paštas	Daugiausia naudojama tarpasmeniniais tikslais
Interaktyvios žaidimų medijos	Kompiuteriniai ir vaizdo žaidimai; panardinančios medijos; virtuali realybė	Daugiausia naudojama dėl paties proceso (pramogai)
Informacijos paieškos medijos	Internetas (žiniatinklis)	Daugiausia naudojama informacijai pasiekti
Kolektyvinės dalyvaujamosios medijos	Internetas	Daugiausia naudojamas bendram turiniui kurti, keistis patirtimis, idėjomis; santykiams kurti ir palaikyti, ir kt.

Sudaryta autorės, remiantis Nevinskaite (2011), pagal McQuail kategorijas

Lentelėje (žr. 1 lentelė) matome, jog pagal tikslus, turinį bei kontekstą, naujosios medijos gali būti panaudojamos pačiais įvairiausiais aspektais (kaip komunikacijos priemonės, kaip interaktyvios žaidimų priemonės, kaip priemonės informacijos paieškoms ir pan.), o tas pačias naujųjų medijų subkategorijų grupes, asmuo gali naudoti vienokiais ar kitokiais tikslais pagal poreikį, pvz. interaktyvias žaidimų medijas gali rinktis iš įvairių kompiuterinių žaidimų, panardinančių medijų, virtualios realybės žaidimų ir pan.

Siudikienė (2012) pažymi, jog masinės medijos daugiau simbolizuoja ne elektroninės erdvės atsiradimą – ne naujas technologijas, tačiau labiau naujų technologijų **veikiamus** besikeičiančius komunikacijos modelius, informacijos pateikimo ir gavimo procesus. Būtent Nevinskaitės (2011)

minėtas naujųjų medijų aiškinimas, kad jos yra tokios, apie kurias nėra aišku, kaip kalbėti – parodo, jog dar ne visi komunikacijos procesai, įtakojami masinių medijų, yra iki galo suprantami, pvz. Nevinskaitė (2011) mini pavyzdį apie *YouTube* internetinio transliavimo įtaką televiziniams procesams, kuomet šiuo laiku televizija įgauna kitokią prasmę ir ta nauja prasmė iki galo vis dar neapibrėžta – tyrinėjama. Panašu, kad įvairėjant komunikacijos kanalams, komunikacija tikrai nebesuprantama kaip vien tik *akis į akį* prasme (nors tokios egzistavimas vis dar taip pat neginčijamas), o komunikacijos pokytis sietinas su Saityno 2.0 atsiradimu.

Atsiradus Saityno 2.0 technologijoms, įvedamas *vieningos komunikacijos* terminas (Pečeliūnaitė, 2012). Anot Pečeliūnaitės (2012), vieningai komunikacijai būdinga:

- Internetinė telefonija, kuomet balso signalai konvertuojami į skaitmeninius (išmaniųjų mobiliųjų telefonų galimybės).
- Informacijos sekimo galimybė kaip galimybė gauti informaciją iškart, pvz. pasinaudojant mobiliojo telefono buvimo vieta ir pan.
- Komunikacijos (el. paštu, balsu, vaizdu, žinutėmis ir kt.) prieinamumas ir nepriklausomumas nuo laiko ir vietos.

Taigi, šiais *vieningos komunikacijos* laikais, nuo bendravimo *akis į akį* pereinama prie komunikacijos daugybėje skirtingų išmaniųjų kanalų: mob. telefonai, kompiuteriai, planšetės, televizorių ekranai, išmanieji laikrodžiai ir kt. išmaniosios technologijos. Jeigu anksčiau, pvz. nuomonę galima buvo pareikšti vienu kanalu, dabar nuomone galima dalintis vienu metu skirtingais dviem ar dar daugiau kanalų - elektroninė erdvė suteikia tokią prieigą. Garsaus kanadiečių filosofo Marshall MacLuhan‘o *globalaus kaimo* sąvoka vis dar aktuali, apibūdinant elektroninę erdvę: vis dar susidaro įspūdis ne tik, kad visi apie vieni kitus čia viską žino, tačiau ir turi, net privalo, pareikšti nuomonę. Kažkada nuomonė buvo reiškiama knygose, žurnaluose ir laikraščiuose, nuo kurių buvo pereita prie radijo ir televizijos, vėliau atsirado palydovinės, kabelinės televizijos, kurių erą staigiai nukonkuravo interneto era. Nuomonės raiškos komunikavimo procesai stiprėja, kadangi vartotojai įgyja didesnę gebą disponuoti plačiau prieinama informacijos gausa.

Spartėjant informacijos poreikio procesams (informacijos reikia daug, informacijos reikia čia ir dabar, taip pat norima dalintis informacija), kol kas nėra lygių internetui. Čia informaciją galima pasiekti greičiausiai. Juk informacija šiais laikais, galima sakyti, yra tai, apie ką sukasi pasaulis.

Kalbėdama apskritai apie informacijos sampratą, Pupelienė (2015) pateikia supaprastintą jos vaizdą: aplinkui mus archyvai, bibliotekos, vaizdo bei garso įrašai, jų saugyklos – tai yra visa technosfera (gyvybė, sociumas, fizikinės struktūros), kurios branduoliuose cirkuliuoja informacija. Informaciją autorė apibūdina kaip „nervų“ tinklą, kaip supersistemą. Spartėjant globalizacijos procesams, daugybė informacijos talpinama elektroninėje erdvėje. Elektroninė erdvė, internetas, anot Nevinskaitės (2011), naudojamas tarpasmeninei, grupinei ir organizacinei komunikacijai. Anot

autorės, vartotojams patrauklu tai, jog internetas – palyginus mažai kontroliuojama erdvė. Taigi, galima sakyti, ši supersistema patogi prieinamumu ir informacijos gausa, prie kurios šiuolaikinis vartotojas yra įpratęs ir kuriai kyla nuolatinis poreikis. *Informacinės visuomenės plėtros komiteto statistiniai duomenys* (2019) rodo, jog vartotojų naudojamumas internetu kasmet vis auga: jei 2008 m. jungdavosi 52% vartotojų, tai 2018m. jų jau buvo virš 75% - vartojančių internetą nuo šių metų pradžios.

Panašu, kad spartėjant interneto vartotojų skaičiui, formuojasi tam tikros vartotojų auditorijos. Siudikienė (2013) **auditoriją apibūdina kaip žmonių gausą, siejamą netiesioginio informacijos priėmimo proceso.** Ankstesniuose medijų tyrimuose masinės auditorijos buvo laikomos automatizuotomis, silpnais ryšiais saistomomis struktūromis, kurias masinės komunikacijos priemonės veikė kaip įtikinimo ir poveikio įrankiai (Siudikienė,2013). Čia atsiskleidė Laswell komunikacijos modelis, kuris apibūdino komunikaciją kaip įtikinėjimo ir propagandos priemonę, siekiant kontroliuoti viešąją nuomonę (Vaketis,2010). Po Antrojo pasaulinio karo į auditorijas buvo pradėta žiūrėti labiau kaip į rinkos objektą, o įvykęs lūžis požiūryje į auditorijas privertė į jas pažiūrėti kaip į organiškas ir kuriančias socialines ir kultūrines sampratas (Nevinskaitė,2011; Siudikienė,2013). Jei auditorijos veikia organiškai, reiškia, jos yra jautri socialinė sistema, kuri dinamiškai reaguoja į siūlomą vartoti interneto turinį, ir priklausomai nuo įvairių aspektų, gali darytis pasyvesnė arba aktyvesnė interneto vartotoja.

Siudikienė (2013), remdamasi Biocca,, nustatė auditorijų aktyvumą lemiančius aspektus:

1. Selektyvumas (auditorija pasirenka, ką ji nori naudoti);
2. Utilitarizmas (medijos turi atitikti auditorijos tikslus ir poreikius);
3. Intencionalumas (tikslingumas, vartojant medijų turinį);
4. Dalyvavimas (auditorija yra aktyvi medijų sekime, vartojime ir naudojime);
5. Atsparumas (auditorija nėra lengvai pasiduodanti įtakai).

Tyrinėjant auditorijų terminą (Siudikienė,2013), visgi pažymima, jog dėl itin staigaus masinių medijų kitimo nėra iki galo išaiškinta:

- Auditorijos samprata (nors nuo Antikos laikų auditorijos turėjo savo lūkesčius, įpročius ir reginio vietos, laiko bei turinio atžvilgiu dalyvaudavo savanoriškai, tačiau vėliau imta diskutuoti, jog auditorija apskritai tėra tik fikcija, pramanas ir išgalvota industrijos įtakai didinti);
- Jei auditorijos yra apibrėžiamos, tai joms būdingas nuolatinis kintamumas ir nenuspėjamumas; iš to atsiranda auditorijų daugialypės sampratos.

Nepaisant šių neaiškumų dėl auditorijų, nuolat ieškoma būdų, kaip jas ištirti įvairiais aspektais. Anot Siudikienės (2013), auditorijos nariams būdingas neatsiejamumas nuo konteksto ir situacijos, o ryšiai vertinami kaip „socialiai sankcionuoti kultūriniai ryšiai“, taigi, didžiausią vaidmenį čia atlieka auditorijoms teikiamas **vietos *lauko* poveikis – komunikacijos procesai susikuria, veikiant tam**

tikram *laukui* (šiuo atveju internetinėms erdvėms) ir kontekstui (realaus gyvenimo ir interneto erdvės kuriamos prasmių samplaikos). Kadangi internetinė erdvė yra dinamiška, tad auditorijos taip pat atitinkamai reaguojančios.

Nors auditorijos ir nuolat kinta, tačiau dedama daug pastangų jas tyrinėti. Siudikienė (2013) išskiria kelis esminius auditorijų tyrinėjimus, remiantis skirtingais teoriniais požiūriais:

- *Kas skaito/ žiūri*. Tiriama neidentifikuota žmonių masė, norint išskirti auditorijas;
- *Kas su jais atsitinka, kai jie žiūri.* Tiriama, kas atsitinka su medijų vartotojais naudojant medijas;
- *Kodėl jie žiūri.* Tiriama medijų įtaka ir poveikis auditorijai pagal pasirinkimo motyvus;
- *Kokias medijas žmonės vartoja?* Tiriama, kaip medijos turi prisitaikyti prie vartotojų poreikių. Į auditoriją žiūrima kaip į masę.
- *Ką medijos daro su žmonėmis?* Tiriama, kaip medijos įtakoja kiekvieną individualiai ir kaip tai vėliau atsiliepia visuomenės sistemos procesams. Į auditoriją žiūrima kaip į proceso rezultatą.
- *Ką žmonės daro su medijomis?* Tiriama, kaip žmonės interpretuoja ir panaudoja medijas. Į auditoriją žiūrima kaip į veikėją.

Remdamasi Blumeriu, Siudikienė (2013) pažymi, jog auditorija gali būti vadinama ir „naująja modernios visuomenės kolektyviškumo forma“. Siudikienė (2013) pateikia pastebėjimus, jog moderniojoje visuomenėje interneto vartotojas turi **naujus medijų naudojimo įpročius bei motyvus**. Interneto vartotojus pastaroji mokslininkė vadina medijų naudotojais, kadangi medijose vietoj vienos auditorijos ima veikti daug skirtingų auditorijų.

Pečiulis (2011) skiria šiuos moderniųjų medijų bruožus, kurie veikia auditorijas:

- **Hibridiškumas ir daugiaterpiškumas.** Internetas tampa komunikacinės saviraiškos skatinimo terpe, kuomet kiekvienas jos dalyvis gali būti informacijos tiesioginiu kūrėju, redaktoriumi, profesionalios žiniasklaidos bendrakūrėju. Teigiamas aspektas – saviraiškos skatinimas. Neigiamas aspektas – informacija tampa kiekybe, kur kokybė tarsi nebėra prioritetas.
- **Interaktyvumas.** Internetas grįžta prie komunikacijos dialogu, tačiau dialogo esmė įgauna *buitinių plepalų lygmenį* ir *bereikšmį vaizdų transliavimą.*
- **Mobilumas.** Vietos pasiekiamumo lankstumas, atsiradus galimybei praktiškai iš bet kur pasiekti informaciją, jungiantis prie interneto, sukelia galimybę asmeniui virtualiai pasiekti įvairias erdves ir **būti net keliose erdvėse vienu metu**.

Remiantis Hall tyrinėjimais, kaip komunikacija veikia auditorijas, nustatyta, jog masinių medijų poveikis kiekvienam varijuoja skirtingai – priklauso nuo kiekvieno asmeninės interpretacijos

ir veikiamo konteksto (Siudikienė, 2013). Taigi, suprantame, jog teoriškai psichinės sistemos tuos pačius dalykus suvoks skirtingai.

Savukynas (2006) iškelia šias interneto komunikacijai būdingas bendras detales:

- Komunikacijos procesui, naudojant internetą būdinga gandų sklaida. Anksčiau šis procesas buvo vadinama *iš lūpų į lūpas*, o dabar – informacija žaibiškai sklinda nuo vieno vartotojo kitam vartotojui interneto kanaluose.
- Komunikacijai internete būdinga nauja „tautosakos išmintis“ – tai performuluotos frazės, įvairios kūrybos plakiniai, informacijos nuotrupos. Nuo žodinės tautosakos pereinama ir prie vaizdo.
- Rašytinis diskursas internete paradoksaliai paneigia rašto kultūrą: skaitant parašytą tekstą, jis dažnai atrodo sudarkytas ir iškraipytas, apjungtas iš kelių kalbų, tačiau garsiai jį ištarus, žodine kalba, vis tiek tampa suprantamas.

Matome, jog interneto komunikacijai būdingi tam tikri bendri veiksniai, kurie gali įtakoti patį komunikacijos procesą ir kartu jo dalyvių komunikavimo sampratas.

Siudikienė (2013) pažymi, jog skirtingos individų socialinės veiklos, panaudojant medijas, susikuria priklausomai nuo jų susiformavusių patirčių, išsilavinimo ir bendro konteksto aplinkos suvokimo. Tą suvokimą, asmuo atsinešdamas į internetinę erdvę, pritaiko ieškodamas vienokios ar kitokios informacijos ir komunikuodamas toje aplinkoje. Taigi, taip internetinėje erdvėje veikia daugybė skirtingų nuomonių, ir supratimų, iš kurių kuriasi visa socialinė sistema su daugybe kitoniškų požiūrių. Vaketis (2010) pateikia kelis pagrindinius komunikacijos panaudojimo aspektus, nukreiptus į auditorijas. Anot jo, komunikacija gali būti panaudojama kaip priemonė propagandai, racionalių socialinių santykių kūrimui, vienijimui, terapijai, lavinimui, apskritai santykių formavimui ar tiesiog kitybės atskleidimui. Taigi, komunikacija gali būti nukreipta į skirtingas auditorijas skirtingais tikslais.

Andrijauskaitė (2014), remdamasi sistemų teorija teigia, jog ši teorija kaip tik ir išryškina komunikacijos *kitybės* naudą – kur susiduria dvi skirtingos komunikacijos, ten gimsta *būsima* komunikacija.

Taigi, iš išnagrinėtos teorinės medžiagos apie masines medijas ir auditorijas, išryškėjo esminis interneto bruožas – daugiaterpiškumas, daugialypiškumas ir galimybė komunikaciją elektroninėje erdvėje panaudoti skirtingais tikslais pagal poreikį. Daugybę skirtingų komunikavimo būdų samplaikų galima rasti socialiniuose tinkluose, kur pati erdvė kuria atmosferą reikštis įvairioms auditorijoms ir individams. Socialiniai tinklai, tarp kurių populiarumu vis dar pasižymi socialinis interneto tinklapis *Facebook*, yra vieni didžiausių vartotojų kuriamos komunikacijos virtualių *laukų*.

1.2. Komunikacijos elektroninėje erdvėje kanalas - socialiniai tinklai. *Facebook*

Socialinių tinklų kilmė siejama su elektroninėmis skelbimų lentomis (angl. *bulletin board services*), kadangi skelbimais asmenys komunikuodavo, norėdami pirkti, parduoti prekes ir pan., o juose nurodydavo savo kontaktus, - taip 1954m. iškilo sociologo Barneso pirmąkart pavartota *socialinių tinklų sąvoka,* kuri nurodo *žmogaus kontaktų visumą* (Aurylaitė,2017).

Virtualių socialinių tinklų pirmtakas buvo 1997 m. įkurtas *SixDegrees.com,* kuris, skirtingai, nei žymusis *Classmates.com*, leido žmones burti į platesnį ratą, nei vien tik pagal mokyklos klasės ryšius saistomus asmenis (Boyd, Ellison, 2007). Sirbikytė (2013) teigia, jog 2005 – 2007 m. laikotarpis laikomas socialinių tinklų naudojimosi proveržiu, kuomet iškilo itin daug socialinių tinklų (pvz. *MySpace, Youtube, Tvitter, LinkedIn* ir pan.).

Pagal Ellison ir Boyd, Sirbikytė (2017) **socialinius tinklus įvardija kaip saityne esančias paslaugas**, leidžiančios asmenims:

1. Apribotoje sistemoje susikurti pusiau viešą ar viešą profilį.
2. Apjungti pažįstamus vartotojus į bendrą ryšį.
3. Analizuoti, stebėti vartotojų ryšius sistemoje.

Virtualios socialinių tinklų svetainės – *tai žiniatinklio paslauga, kuri sistemoje leidžia susikurti pusiau viešus ar viešus asmeninius profilius, matyti kitų tinklo naudotojų ryšius bei jų santykių aspektus* (Sirbikytė, 2013).

Iš daugiausia žinomų virtualių socialinių tinklų galima paminėti šiuos: *MySpace*, *YouTube*, *LinkedIn*, *Facebook*, *Twitter* (Boyd, Ellison, 2007). Trys pastarosios minėtos yra tapusios puikia platforma rašyti straipsnius, dienoraščio tipo rašinius ir apskritai kurti turinį ir juo pasiekti itin dideles auditorijas (Subramanian,2017). Taip pat žymus ir sparčiai populiarėjantis yra ir *Instagram.*

Sirbikytė (2013) skiria šias virtualių socialinių tinklų susidomėjimo priežastis:

- Žmonių socialumas;
- Nusiraminimo, pasitenkinimo, galios, valdžios, statuso, laimėjimų siekiai;
- Informacijos pasiekiamumo greitis;
- Nemokamumas, nesudėtingas valdymas;
- Laisvė kuriant ir dalijantis informacijos turiniu.

Žmonių socialumas gali būti aiškinamas kaip prigimtinis noras komunikuoti. Kadangi internetas yra tapęs neatsiejama gyvenimo dalimi, asmeniui internetiniai socialiniai tinklai yra priemonė palaikyti esamus socialinius kontaktus ar įgyti naujų (Paluckaitė, Žardeckaitė – Matulaitienė, 2015). Kadangi socialiniai tinklai talpina itin daug vartotojų, didėja tikimybė šioje terpėje užmegzti ir daugiau socialinių kontaktų.

Nusiraminimo, pasitenkinimo, galios, valdžios, statuso, laimėjimų siekiai taip pat labai svarbūs aspektai. Internetinė erdvė suteikia asmeniui komunikacijos prieigą jam patogioje, pažįstamoje, neutralioje aplinkoje, kur jis gali jaustis saugus. Paluckaitė, Žardeckaitė - Matulaitienė (2015) pabrėžia, jog tokia erdvė interneto vartotojui teikia didesnį nusiraminimą, ypač, jei asmuo yra linkęs patirti socialinį nerimą. Pasitenkinimo, galios, valdžios, statuso ir laimėjimų siekius galima būtų aiškinti per tai, kokiais tikslais ir poreikiais žmonės išnaudoja socialines erdves internete.

Informacijos pasiekiamumo greitis asmenims, nemokamumas ir nesudėtingas valdymas bei laisvė dalijantis nuomone socialinėse medijose - tai bene dažniausiai mokslininkų minimos priežastys, kodėl šiuolaikinis vartotojas renkasi socialines interneto svetaines. Nevinskaitės (2011) teigimu, socialinėms medijoms būdingas ir *komunikacinis interaktyvumas,* kuomet interneto vartotojas yra kartu ir interneto turinio kūrėjas. Itin ryškiai laisvė kurti turinį atsispindi socialiniame tinkle *Facebook* – čia žmonės gali kelti savo personalizuotą vizualinę, tekstinę, garsinę medžiagą, siekdami vienokių ar kitokių tikslų, naudodamiesi gan interaktyvia komunikavimui platforma.

Facebook, įkurtas 2004 m., o nuo 2006 m. staigiai išpopuliarėjęs socialinis interneto puslapis, tapo didelės viso pasaulio žmonių traukos centru. Tai tarsi (inter-)aktyvi vienalytė susitikimų erdvė, kurioje kiekvienas gali kurti savo socialinį santykį su pažįstamais realybėje ar visai svetimais, šioje socialinėje erdvėje, sutiktais kitais žmonėmis. *Facebook* priskiriamas prie bendrųjų socialinių tinklų, nes jungtis gali absoliučiai visi norintys, nuo 14 m. amžiaus asmenys.

2018 m. statistiniais duomenimis, *Facebook* socialiniame tinkle buvo registruota per 2,32 milijardo aktyvių vartotojų (*The Statistics Portal: Statistics and Studies from more than 22,500 Sources*). Joo ir Teng (2017), tyrinėję *Facebook* socialinės virtualios erdvės naudojimą, teigia, kad *Facebook* yra pagalbinė priemonė bendrauti šeimoms, draugams ir nepažįstamiems, ypač tiems, kurie yra intravertai – virtuali erdvė jiems lyg pagalbinė terpė. Pečeliūnaitė (2012) teigia, jog apskritai atsiradus vieningai komunikacijai, siejamai su Saityno 2.0 atsiradimu, žymiai lengviau megzti bendradarbiavimo ryšius, dalintis patirtimi, atrasti bendraminčių. Gali būti, jog interneto vartotojams yra patrauklios tam tikros interneto erdvės atsirandančių socialinių tinklų savybės, kurios ir skatina jas naudoti.

Boyd ir Ellison (2007), tyrusios socialinių tinklų ištakas ir veikimą, vardija šias socialinių interneto svetainių unikalias savybes, tarp jų būdingas ir *Facebook*:

- **Savo paskyros aktyvumo reguliavimas.** Susikurtas vartotojo profilis gali būti *išjungtas* ir *įjungtas*, taigi, aktyvus ir neaktyvus.
- **Savo paskyros matomumo kitų atžvilgiu reguliavimas.** Vartotojas gali leisti profilį matyti ne tik tame pačiame tinkle esantiems, bet ir apskritai kitų interneto paieškos sistemų vartotojams, bet gali ir neleisti.

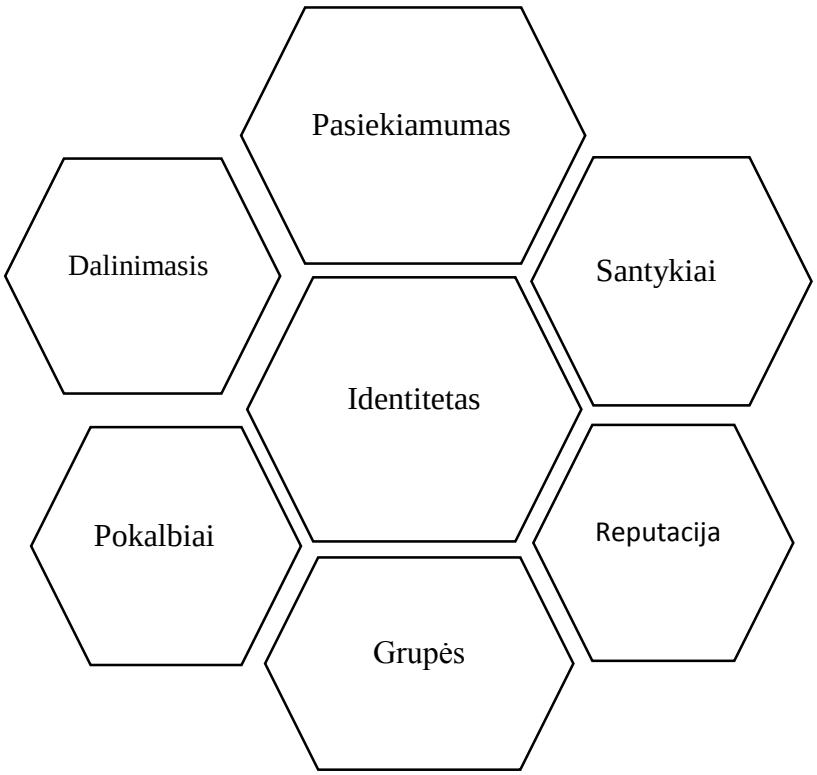
- **Tiesioginio komunikavimo būdo reguliavimas**. Galima palikti žinutę tiek asmeniškai profilio vartotojui, tiek visiems matant – jo paskyroje viešai. Bet kokiu atveju, matomumas priklauso nuo vartotojo leidimo, kaip jį gali pasiekti tiesioginė kito asmens žinutė (jo žinutės komentavimu, inicijuota asmenine žinute, vieša žinute ir pan.).
- **Savo socialinio rato matomumo kitų atžvilgiu reguliavimas.** Svetainės unikalios labiau ne tuo, jog leidžia plėsti draugų ratą, bet labiau tuo, jog leidžia matyti kitiems savo egzistuojantį socialinį tinklą ir ryšius su kitais. Pažymima, jog leidžiamas struktūravimas net tarp savo socialinio tinklo draugų rato: vieniems galima leisti matyti daugiau, kitiems mažiau asmeninės profilio informacijos.
- **Anonimiškumo reguliavimas.** Sąlyginai paliekama galimybė neatskleisti nenorimų asmeninių demografinių ir kt. duomenų (juos nutylint ar įrašant/įkeliant neteisingus ar pusiau teisingus).
- ***Draugo*** **statuso nevienareikšmiškumas.** Kitiems suteikiamas draugo statusas nebūtinai reiškia tiesioginės draugystės – tai gali būti tiek familiarių ryšių saistomi, tiek darbo santykių siejami, tiek naudingų kontaktų ateičiai parinkti, tiek visai atsitiktiniai žmonės, nepatenkantys į nei vieną kontakto sferą.

Taigi, šios unikalios savybės, būdingos socialiniams tinklams, kuria tam tikrus komunikavimo įpročius.

Anot Subramanian (2017), socialinės interneto svetainės skatina tokius žmonių komunikavimo įpročius:

- **Nenutrūkstamą smalsumą.** Kyla nuolatinis pačios informacijos poreikis, pvz. norima sužinoti informaciją apie kuo daugiau asmenų ar jų grupių ir pan., nes tai yra nesunkiai pasiekiama.
- **Informacijos rinkimą ir kaupimą dideliu tempu.** Vyksta nuolatinis, nenutrūkstamas informacijos srautų apdorojimas, jų rūšiavimas ir kaupimas.
- **Norą dalintis informacija.** Nors galima reguliuoti savo privatumą socialinėse svetainėse, tačiau dėl siūlomos *dalinimosi* funkcijos (*Facebook* atvejis), asmeniui nuolat žadinamas noras dalintis asmenine informacija (jausmais, norais, veikla, įvykiais) ir pan.
- **Tapatinimąsi su nuolat kontaktuojamais asmenimis internete.** Nyksta riba tarp tikrų pojūčių realybėje ir sužadintų tapatinimosi jausmų internetinėje erdvėje.
- **Keisti kalbos tekstualumą.** Tekstinė kalba virtualiose socialinėse svetainėse tampa vis trumpesnė (trumpinamos frazės, pvz. TTYL – frazės *Talk to you later* trumpinys ir pan.).

Mokslininkai nuolat gilinasi, tyrinėja ir sistemina informaciją apie naudojimosi socialiniais tinklais fenomeną. Kietzmann ir kt. (2012) siūlo korio vaizdavimo modelį, kad geriau suprastume socialinių medijų funkcijas apskritai (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinių medijų funkcijos

Sudaryta autorės pagal Kietzmann ir kt. (2012)

Kietzmann ir kt. (2012) teigia, jog egzistuoja tam tikros socialinių medijų funkcijos, kurias renkasi vartotojas. Šios funkcijos atskleidžia, iš kokios perspektyvos galima žiūrėti į socialines medijas ir jas tyrinėti. Kietzmann (2012) rašo, jog socialines medijas galima bandyti tyrinėti per vieną iš korio segmentų, pvz., identiteto, pasiekiamumo, santykių, reputacijos, grupių, pokalbių ar dalinimosi raiškos modelį.

Identiteto (angl. *identity*) modelio segmentas nusako kaip interneto vartotojas medijose pristato save. Teigiama, jog žmonės save identifikuoja, prisitaikydami prie situacijos, ir kur jiems patogu, savo tapatybę keičia ar visai neatskleidžia, todėl jiems labai patogu naudotis socialiniais tinklais, siūlančiais galimybę neidentifikuoti savo tapatybės (Kietzmann,2012).

Socialiniame tinkle *Facebook* vartotojai pristato save įvairiai: dažnai vardais ir pavardėmis, bet yra ir pristatančių save kitais vardais, slapyvardžiais, mažybiniais žodžiais, vardų trumpiniais ar skiemenų samplaikomis ir pan. (žr. 3 pav.).



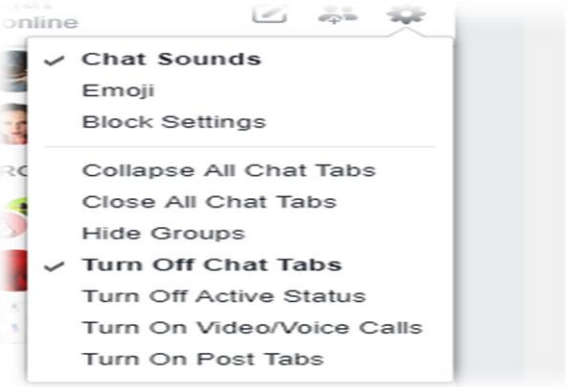
3 pav. *Facebook* vartotojų identiteto diferenciacija

Šaltinis: www.*facebook.com*

Ištirta, kad vartotojai save identifikuodami slapyvardžiais ir prisistatydami neatvirai, savo profilio anketų nelaiko savęs identifikavimo įrankiu, jie tiesiog teigia, jog nenori, kad informacija, kuria jie dalinasi, pakenktų jų šeimos nariams ar pažįstamiems. Taip pat nustatyta, jog *Facebook* vartotojai linkę labiau neatskleisti savo tapatybės, nei pvz. *Twitter* vartotojai (Kaskazi,2014).

Pasiekiamumo (angl. *presence*) funkcija leidžia žinoti, ar vartotojas kitiems šiuo metu yra pasiekimas virtualiame pasaulyje (prisijungęs ar atsijungęs nuo socialinio tinklo). Kietzmann (2012) prisijungimo/atsijungimo funkciją vadina interaktyvumo galimybe ir lygina šį veiksmą su lango kambaryje atvėrimu/užvėrimu.

Socialiniame tinkle *Facebook* pasiekiamumo funkcija (žr. 4 pav.) yra pritaikyta kaip mažiau svarbi ar įtakojanti, nei pvz. pokalbių programėlėje *Skype* (Kietzmann ir kt., 2012).



4 pav. *Facebook* pasiekiamumo funkcijos aktyvavimo segmentavimas

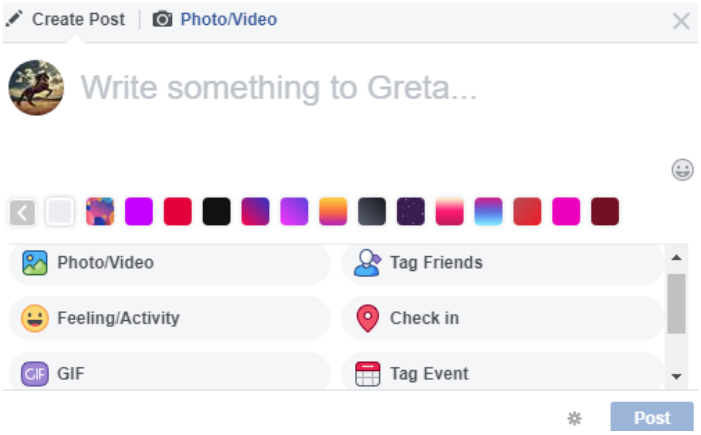
Šaltinis: www.*facebook.com/ Messages*

Facebook žinučių funkcijoje (žr. 4 pav.) galima rinktis pasiekiamumo statusą iš aktyvaus padaryti neaktyvų (angl. *turn off active status*), taip pat pats pasiekiamumo pasirinkimas segmentuojamas atskirai pagal *video* ir *audio* pasiekiamumą (angl. *turn on video/voice calls*) ir kt. pasirinkimų variacijas. Taigi, *Facebook* taip pat taiko profilio pasiekiamumo variacijas.

Santykiai (angl. *relationships*) nusako, kokie socialiniai ryšiai sieja asmenis vienus su kitais. Sąsaja tarp vartotojų apibūdinama kaip tam tikri užmegzti santykiai, kurių vedini vartotojai dalinasi

informacija, kalbasi, reguliariai susitinka elektroninėje erdvėje ar tiesiog suteikia jiems draugo statusą ir pan. (Kietzmann ir kt., 2012).

Socialiniame tinkle *Facebook* asmenys gali kitam vartotojui suteikti draugo statusą, gali priimti į tam tikras grupes pagal pomėgius ir pan., gali bendrauti asmenine žinute, gali diskutuoti ir spausti „*like*“ mygtukus, jei patiko pašnekovo įrašas paskyroje, gali dalintis informacija ar pašnekovo viešai išreiškiama nuomone su kitais, taip pat ištrinti iš draugų sąrašo ar blokuoti narį, per visa tai kurdami santykius su kitais. *Facebook* leidžia rašyti kitam asmeniui ant jo profilio *sienos* (žr. 5 pav.).



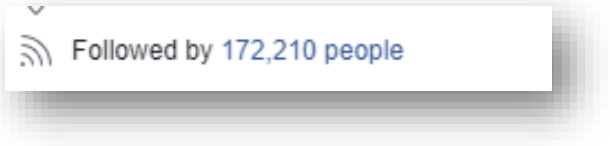
Pav. 5 Facebook funkcija, leidžianti atlikti įrašą ant kito vartotojo *sienos*

Šaltinis: *www.facebook.com*

Facebook tinkle vartotojas kitam vartotojui gali perduoti viešą žinutę, palikdamas jo paskyroje įrašą (žr. 5 pav.), į kurį gali įkelti nuotrauką ar *video* įrašą (angl. *photo/video*), įtraukti savo nuotaikos ikoną (angl. *feeling/activity*), judantį paveiksliuką (angl. *GIF*), įtraukti nuorodą į draugo anketą, pažymėdamas jį žinutėje (angl. *tag friends*), pažymėti buvimo vietą ar kt. svarbią vietą (angl. *check in*), taip pat pažymėti svarbų įvykį (angl. *tag event*) ir t.t. Taip vartotojui suteikiamas platesnis pasirinkimų laukas santykių dinamikai vystyti.

Reputacija (angl. *reputation*) nusako narių vieni kitų pažinimo kontekstą. Tai yra gana fenomenalus dalykas, kadangi reputaciją sudaro tiek įvykiai, kurie nutiko praeityje, tiek įvykiai dabartyje ir jų susiliejimas. Kietzmann ir kt. (2012) teigimu, gera reputacija padeda vystyti tiek verslo reikalus, tiek asmeninius santykius.

Socialiniame tinkle *Facebook* reputacija siejama su didesniu kitų vartotojų pasitikėjimu ir palankumu kuriam nors vartotojui. Pasitikėjimą parodo ir sekėjų skaičius (žr. 6 pav.). Sekėjų prielankumą demonstruoja ir įkeltų įrašų ar *video* peržiūrų skaičius, tai galima matyti stebint patiktukų paspaudimus (angl. *„like“)* ir pan. (Kietzmann ir kt., 2012).



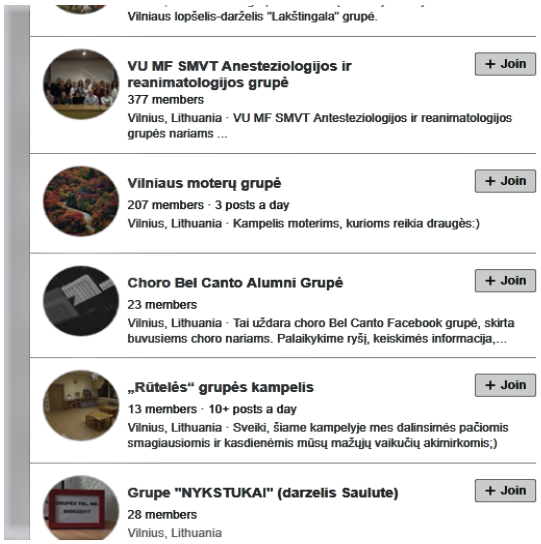
6 pav. *Facebook* ikona, nurodanti sekėjų skaičių

Šaltinis: www.*facebook.com*

Pagal 6 pav. matyti, jog asmuo yra stebimas (angl. *followed by*) virš 172 000 sekėjų. Toks sekėjų skaičius (asmenų, reguliariai peržiūrinčių sekamus profilius ar puslapius *Facebook*'e) suteikia tam tikros reputacijos užtikrinimą, kuomet stebimasis asmuo ar organizacija laikomi įgiję tokį skaičiaus asmenų susidomėjimą, galimai ir pasitikėjimą, todėl asmuo, kuris turi tokį skaičių sekėjų, gali uždirbti iš reklamos, transliuojamos savo paskyroje ir pan.

Grupės (angl. *groups*) nusako, kokioms grupėms vartotojai priklauso. Grupės gali būti uždaros, pusiau uždaros arba atviros visiems. Vartotojas pagal tam tikrus kriterijus renkasi, kokiai grupei priklausyti ir prisijungia prie grupės. Grupės jau yra tampančios ištisomis virtualiomis bendruomenėmis. Kustriyanti, Astuti Endang, Kusamawati (2017), remdamiesi Porter įžvalgomis, tyrinėję **virtualias bendruomenes**, jas ***apibrėžia kaip individų ar tam tikrų asmenų grupių susibūrimą, kurie bendrauja dalindamiesi informacija naudojant technologijas ir kurie laikosi tam tikrų bendrų elgesio normų***. Anot Kustriyanti, Astuti Endang, Kusamawati (2017), virtualios bendruomenės sėkminga komunikacija priklauso nuo kiekvieno individualaus jos nario elgesio.

Socialiniame tinkle *Facebook* galima rasti įvairiausių sukurtų grupių, pradedant profesijų kategorijomis, baigiant pomėgiais ar įvairiais politiniais ir kt. judėjimais, susikūrusiais pagal tam tikrus motyvus ir tikslus (žr. 7 pav.).



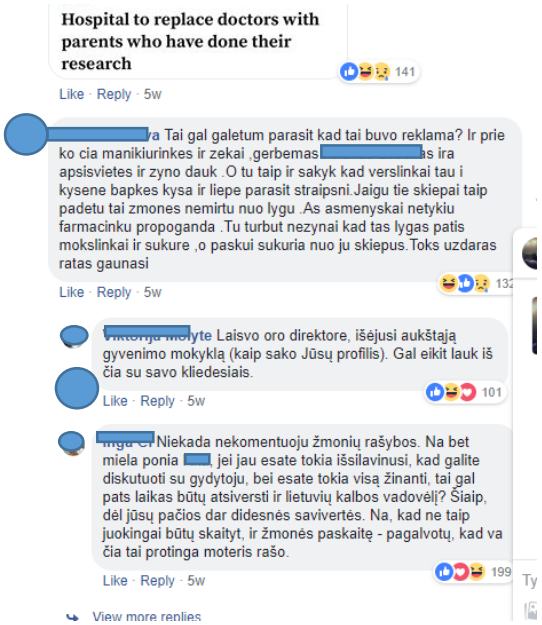
Pav. 7 *Facebook* atsitiktinių grupių sąrašas paieškos lauke

Šaltinis*: www.facebook.com*

Apžvelgiant kuriamas grupes *Facebook* socialiniame tinkle (žr. 7 pav.), aiškėja, jog grupių *Facebook'e* įkurta labai įvairių, šalia grupių informacijos pateikiami duomenys, kiek įrašų per dieną padaroma vienoje ar kitoje grupėje (angl. *post a day*), taip pat kiek asmenų priklauso vienai ar kitai grupei (angl. *members*).

Pokalbiai (angl. *conversations*) nusako, kaip interneto vartotojai bendrauja vieni su kitais. Taip pat stebint pokalbius socialinėse svetainėse, verslas dažnai reaguoja į jų turinį bei pasiūlo atitinkamus sprendimus, darydamas išvadas (Kietzmann ir kt., 2012).

Socialiniame tinkle *Facebook* vartotojų pokalbiai varijuoja įvairiai, juose galima pajusti nuotaikas, nuomones ir pasirinkti, įsitraukti į stebimas diskusijas ir pokalbius, ar ne (žr. 8 pav.).



8 pav. Viešo pokalbio fragmentas, talpinamas viešoje *Facebook* grupėje

Šaltinis*: www.facebook.com*

Atsitiktinio pokalbio fragmento, aptikto *Facebook* socialiniame tinkle (žr. 8 pav.), tema išsišakoja į daugybę potemių, kur dalyviai reaguoja į vieni kitų nuomones ir kiekviena pokalbio fragmento žinutė sulaukia reakcijų iš kitų vartotojų.

Dalinimasis (angl, *sharing*) nusako, kaip vartotojai dalinasi (siunčia, gauna ir paskirsto) turinį internete. Kietzmann ir kt. (2012) išskiria vidinę ir išorinę motyvaciją dalinantis. Anot šių autorių, vidinė motyvacija asmenį dalintis skatina dėl smalsumo, malonumo jausmo, pripažinimo siekio ir pan., o išorinė – skatina asmenį dalintis dėl tam tikro siekiamo atlygio, pvz. suinteresuotumo verslo tikslais ir pan.

Socialiniame tinkle *Facebook* dalinimosi funkcija, galima sakyti, tapusi vienu iš *Facebook* kertinių savybių. Atliktais *Facebook* besinaudojančių studentų, studijuojančių ne savo šalyje, tyrimais buvo išsiaiškinta, jog studentai daugiausia dalinasi vaizdo medžiaga paveiksliukų pavidalu, o dalinimosi *video* medžiaga įpročiai ir intensyvumas skiriasi esančiųjų užsienyje ir esančiųjų gimtojoje, jiems pažįstamoje šalyje (Gwena, Chinyamurindi, Marange, 2018). Nepaisant kai kurių naudojimosi dalinimosi (angl. *share*) funkcija skirtumų, socialiniame tinkle *Facebook* vartotojai gana aktyviai dalijasi informacija, vaizdais ir nuomonėmis. Ypač populiaru tampa dalintis paveiksliukais su trumpomis frazėmis ar žodžiais (žr. 9 pav.) arba tiesiog įrašais, kurie patys skatina jais dalintis tiesiogiai (žr. 10 pav.).



Pav. 9 *Facebook* vizualinė medžiaga, kuria dalinamasi viešoje grupėje

Šaltinis*: www.facebook.com*

Nors tiesiogiai skatinantis dalintis įrašas, toks kaip šis (žr. 10 pav.), yra gana populiarus, aptinkamas *Facebook* erdvėje, tačiau *Facebook* įkūrėjas M. Zuckerberg 2018m. paskelbtame įraše savo asmeninėje oficialioje *Facebook* paskyroje teigia, jog tokius verslo įrašus, prašančius dalintis, specialūs algoritmai visgi ribos - bus didinamas dėmesys *Facebook* socialinio tinklo dalinimosi funkcijai, nes, anot įkūrėjo, nepaisant įvairių *Facebook* paskirčių, viena pagrindinių ir esminė – tai bendravimas, o galimybė reikštis suinteresuotoms verslo grupėms yra antriniai dalykai ir pan., todėl dalinimosi funkcija, visų pirma, turi būti skirta artimų socialinių santykių siejamoms grupėms, jų palaikymui ir pan.



10 pav. *Facebook* įrašas, kuris tiesiogiai skatina dalintis juo su kitais

Šaltinis*: www.facebook.com (2018)*

Taigi, internetinė erdvė atveria naujas galimybes socialinių tinklų veiklai. Nors internetas įnešė naujovių į komunikacijos procesus, tačiau kaip pabrėžia Nevinskaitė (2011), tyrinėjusi interneto įtaką ir naująsias medijas, internetas ir jo atsiradimas neturėtų tapti utopinėmis mintimis apie visa apimančią interneto įtaką, nes komunikacija *akis į akį* vis dar laikoma svarbia. Socialiniai tinklai savo ruožtu daugiausia propaguoja bendravimą ir kontaktų palaikymą (ypač *Facebook*), tačiau komunikavimo procesai, veikiami tokios interaktyvios aplinkos, darosi nevienareikšmiai, reikalaujantys atskiro tyrinėjimo, kur labai svarbu nesuabsoliutinti šių procesų, tačiau ir nelaikyti to mažai veikiančiu visuomenę dalyku.

Calisir (2015) teigia, jog yra itin svarbu pažinti *Facebook* erdvę ir ją nagrinėti, kad būtų geriau suprantamas žmonių elgesys ir kas lemia vienokią ar kitokią komunikacijos raišką šioje erdvėje. Trytko (2015), remdamasi Baym, antrina Calisir teigdama, jog didžiausią reikšmę turėtume teikti diskusijai ir internetinių erdvių veikimo tyrinėjimams, o tik po to internetui kaip technologijai.

Atsižvelgiant į komunikacijos vyksmus interneto erdvėje, remiantis sistemų teorija, galima teigti, jog internetinės erdvės atveria tam tikrus *laukus,* komunikacijos procesams reikštis, o tuose *laukuose* veikianti komunikacija dėl savo nevienareikšmiškumo, daugiaprasmiškumo, atsiveria kaip daugybė skirtingų auditorijų, grupių ir individų, sistemoje komunikuojančių ir kasdien kuriančių socialinių tinklų turinį. Apibendrinant galima teigti, jog socialinių tinklų teikiamos galimybės atveria santykių užmezgimą, palaikymą ir plėtojimą interaktyvioje, saviraišką skatinančioje erdvėje, tačiau, tyrinėjant populiarųjį socialinį tinklą *Facebook*, ryškėja tykančios žalingos komunikacijos aspektai ir raiškai kilti palankios sąlygos, kurios išauga į socialines problemas.

Kitame skyriuje plačiau nagrinėjama viena iš tokių socialinių problemų - kibernetinių patyčių raiška internete per socialinių darbuotojų, kaip profesijos atstovų, interneto naudotojų, veiklos aspektus.

2. ŽEIDŽIANČIOS KOMUNIKCIJOS RAIŠKOS INTERNETE PROBLEMATIKA

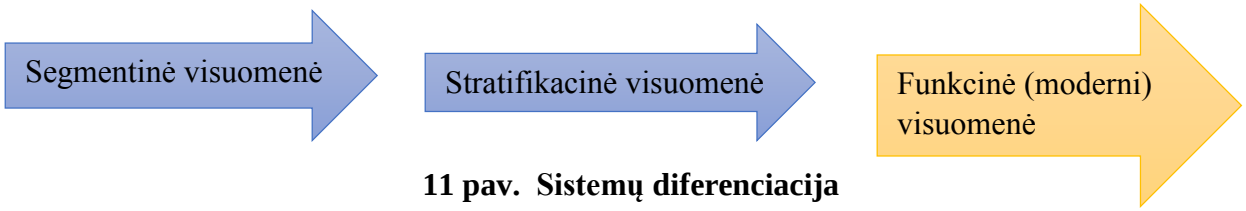
Šioje darbo dalyje bus gilinamasi į komunikacijos internete žeidžiančią pusę. Nagrinėjama kibernetinių patyčių kaip reiškinio socialinė problematika. Taip pat kibernetinių patyčių raiška kaip socialinė problema ir socialinių darbuotojų vaidmuo kibernetinių patyčių erdvėje.

Vykstant globaliniams pokyčiams ir sparčiai tobulėjant informacinėms technologijoms, informacijos srautai ir turinys, jo sklaida tampa kone visiems greičiausiai pasiekiamu ir lengviausiai prieinamu įrankiu dalinantis, formuojant ir perduodant tam tikrą informaciją. Pivorienė ir Večerskytė (2005) pagal Rimkutę ir Voloschuk, XXI a. visuomenę įvardija kaip:

- „Ryšių visuomenę“;
- „Informacinę visuomenę“;
- „Interaktyvią visuomenę“;
- „Besimokančią visuomenę“;
- „Žinių visuomenę“.

Anot Vakečio (2010), remiantis Luhmann, šiuolaikinės visuomenės procesus, susijusius su informacija, galima vadinti įvairiai, tačiau informacija kiekybės požiūriu jau nebeturi ribų ir ne veltui, matyt, Luhmann nuogąstavo, kad šį ribų išnykimą ir to įtakojamus procesus bus sunku suvaldyti. Dabartinė interaktyvi, besimokanti, informacinė visuomenė ir joje cirkuliuojanti informacija susiduria su tam tikrais pavojais, kuomet egzistuoja daugybė skirtingų auditorijų, kurios informaciją gali valdyti chaotiškai. Andrijauskaitė (2014) modernioje visuomenėje taip pat pastebi pokyčius ir tai vadina transformaciniu laikotarpiu arba pasauline krize, o atsidūrus šioje krizėje pagrindinis tikslas – suvaldyti sistemines problemas. Pagrindinė problema, anot Andrijauskaitės (2014), jog **transformaciniame laikotarpyje nuolatinis informacijos judėjimas yra chaotiškas, nevienakryptis, padrikas**. Esant padrikai informacijai ir atsiveriant vis didesnei gausybei informacijos, asmeniui gali būti sudėtinga atsirinkti ir patikrinti tai, kas svarbu ir patikima, todėl asmens komunikacijos procesas taip pat gali tapti padrikas, itin nepastovus ir fragmentiškais. Šiame procese, be visa ko, **asmuo taip pat yra nuolat stebimas ir sekamas išmaniųjų technologijų**. Savukynas (2006) šį procesą įvardija *galios telkimu*, kuomet internetas renka informaciją apie kiekvieną vartotojo žingsnį: pirkimo įpročius, prekių ir paslaugų vartojimą, laisvalaikio praleidimo būdą, socialinių ryšių palaikymo aspektus. Taigi, internetas padeda *susekti* asmens komunikacijos su pasauliu būdą plačiąja prasme. Tad interneto vartotojas yra nuolatinis išmaniųjų technologijų dėmesio centras.

Remiantis Luhmann, Vaketis (2010) pažymi, kad vykstant medijų pokyčiams, vyko sistemų diferenciacija šia chronologine tvarka ir visuomenės modelis komunikacijų kontekste keitėsi (žr. 11 pav.): iš pradžių egzistavo segmentuota visuomenė, vėliau visuomenė įgijo stratifikacinės visuomenės bruožus, o sumodernėjusi (dabartinė) visuomenė dėl globalizacijos procesų pasidarė **funkcinė**.



11 pav. Sistemų diferenciacija

Sudaryta autorės pagal Vakečio (2010) išskirtą Luhmann sistemų diferenciacijos modelį

Segmentinė visuomenė susidarė iš šeimų, genčių ir/ar kaimų, o išnykus vienam iš segmentų, visuomenė toliau egzistuodavo; stratifikacinė visuomenė dar vadinama hierarchine visuomene, kurią sudarė luomai ir griežta hierarchizacija, o išnykus vienam luomui, būtų galimai subyrėjusi visa visuomenė; dabartinė funkcinė visuomenė – tai visuomenė, pasidalinusi į ekonomikos, politikos, žiniasklaidos, meno, mokslo sritis ir kt., kurios atlieka tam tikrą funkciją visuomenėje, o sritys yra viena nuo kitos priklausomos (Švedaitė, 2004).

Siudikienė (2013) patvirtina, jog XXI a. komunikacijos kontekstai iš tiesų kinta ir tai suponuoja aplinką kartu kisti ir medijų struktūroms, jų logikai ir formoms, ko pasekoje keičiasi ir pati visuomenė. Taip funkcinėje visuomenė jau nebeišsitenka tik segmentuotos ar tik stratifikacinės (ar tik abiejų) visuomenių rėmuose – atsiranda platesnis jos suvokimo kontekstas. Pečiulis (2011) taip pat pastebi, jog skaitmeninės informacijos amžiuje keičiasi informacijos sklaida, jos vartojimo įpročiai ir standartai, nebėra ankstesnės periodiškumo sistemos. Taigi, nuo masinės komunikacijos sampratos pereinama prie **hibridinės** komunikacijos, kuomet susimaišo masinės ir tarpasmeninės komunikacijos savybės (Siudikienė, 2013). Hibridinei terpei būdinga tai, jog interneto amžius apjungė vizualumą ir tekstualumą, individualumą ir masiškumą, komerciją su pramoga, vienkryptiškumą su interaktyvumu (Pečiulis, 2011). Atrodo, asmuo tampa *socialiniu veikėju*, kuriam reikia persiorientuoti į visaapimančios, nuolat kintančios hibridinės komunikacijos vartojimą. Šiame santykyje su komunikacija, asmuo atsiskleidžia kaip socialinis veikėjas, kuriam tampa svarbu pergalvoti savo, kaip *socialinio veikėjo*, santykį tiek su savimi, tiek su modernėjančiu pasauliu.

Socialinio veikėjo santykis su savimi. Vykstant hibridinei komunikacijai, individas modernios visuomenės kontekste, remiantis socialinių sistemų teorija, negali iki galo priklausyti nei vienai funkcinei sistemai, o visoms priklauso po truputį, taigi, integracija kaip reiškinys tampa šiek tiek paviršutiniška arba trumpalaikė. Švedaitė (2004) teigia, jog asmuo nuolat atlieka tam tikrą vaidmenį (mokinio, paciento, žiūrovo, rinkėjo ir pan.) jį tai pradėdamas, tai nutraukdamas, ir per unikalią

individualią veiksmų seką kuria savo istoriją. Galima teigti, jog socialinio veikėjo istoriją sudaro jo socialinių vaidmenų patirčių sankaupa.

Socialinio veikėjo ir pasaulio santykis. Anot Sidrys (2015), Habermasas išplėtė komunikacijos veiksmo supratimą keliomis teorinėmis tradicijomis, kurioms ypatingai svarbus socialinių veikėjų ir pasaulio santykis. Skiriamos šios keturios teorinės tradicijos (veikiant objektyviai, socialinei ir subjektyviai sąveikos formoms):

1. **Teleologinis veiksmas** (čia pastangų rezultatas bus įvertintas kaip „sėkmė“ arba „nesėkmė“; šį veiksmą Habermasas apibūdina kaip labai ribotą, nes remiamasi tik vieno pasaulio perspektyva);
2. **Normatyviškai reguliuojamas veiksmas** (numato santykius tarp veikėjų ir dviejų pasaulių, kadangi atsiranda motyvacinis veiksnys ir normatyviniai kriterijai tam tikroje socialinėje grupėje);
3. **Goffmano dramaturginis veiksmas** (būdingas dviejų pasaulių modelis, kadangi veikia objektyvus ir subjektyvus veikėjų santykiai su pasauliu). Įdomu tai, jog šis veiksmas panašus į teleologinį, čia siekiama tikslo. Šiame veiksme akcentas - sudaryti įspūdį ir pateikti save, norint pasiekti tikslą. Subjektyvusis santykis su pasauliu pasireiškia tuo, jog veikėjai pristato save pagal auditorijos poreikius.
4. **Komunikacinis veiksmas** (tai mažiausiai dviejų subjektų verbalinių ir neverbalinių kalbų sąveika. Kalba – pagrindinis niuansas, kuris idealiu atveju priveda iki susikalbėjimo).

Anot Sidrys (2015), komunikacinis veiksmas, vienintelis iš išvardytų keturių Habermaso nurodomų veiksmų, yra apjungiantis asmenį į visus tris pasaulius – objektyvųjį, subjektyvųjį ir socialinį tam, kad galėtume suprasti kitą. Kadangi interneto erdvėje veikia hibridinė komunikacija, komunikacinis veiksmas dėl informacijos padrikumo yra apsunkinamas – asmenims gali būti sunkiau bendraujant prieiti prie esmės, kitaip tariant – susikalbėti.

Komunikavimo procesui internete įtakos turi ir ribų tarp asmeninės bei viešos erdvės neapibrėžtumas. Modernios visuomenės padarinys, anot Savukyno (2006), yra tai, jog priešingai, nei pagal Habermasą, kur internetas vadinamas globalia viešąja vieta, internetas turėtų būti suvokiamas kaip viešos ir privačios erdvės samplaika, kaip vienalytė erdvė. Tokioje vienalytėje erdvėje ypač išryškėja masinės komunikacijos įtaka auditorijoms.

Dr. Wagner (2014) pagal mokslininkus Parsons ir Luhmann, iškelia teoriją, jog kiekviena sistema, kuri siekia sėkmingesnės komunikacijos, susikuria *valdymo tarpininką*. Mokslininkas išryškina keturis pagrindinius valdymo tarpininkus:

- Ekonominė sistema (ją valdo pinigai);
- Politinė sistema (ją valdo galia);
- Kultūra, religija (jas valdo vertybinė orientacija);
- Teisinė sistema, normos (ją valdo įtaka).

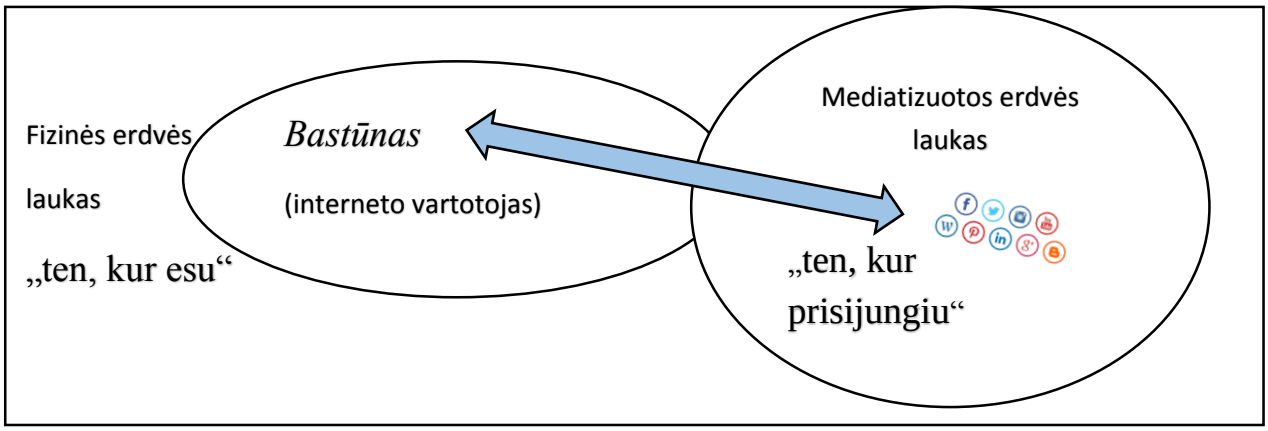
Šiuo atveju ekonominės sistemos valdymo tarpininkas atitinkamai yra pinigai, politinės – galia, kultūros ir religijos – vertybinės orientacijos, teisinės sistemos – įtaka ir t.t. ir pan.

Galios demonstravimą, kaip vieną iš komunikacijos formų, išryškina Dr. Wagner (2014). Anot mokslininko, galia – tai „simboliškai apibendrinamas valdymo tarpininkas“. Anot Andrijauskaitės (2014), remiantis socialinių sistemų teorija, galia yra politinės sistemos kodas. Politika savo ruožtu turi užtikrinti tinkamas gyvenimo sąlygas bei spręsti kolektyvines problemas. Siudikienė (2013) pagal Webster ir Phalen atranda, jog masinių medijų įtakojamos auditorijos yra medijų ekonomikos ir kultūros galia. Remiantis tuo, galima teigti, jog auditorijas įtakoja internetinės erdvės *laukas* (nes čia pasireiškia daugiausia masinės komunikacijos), kuris suteikia auditorijai galią *veikti* ir, galimai, daryti poveikį. Taigi, socialinės erdvės tam tikra prasme formuoja socialinius santykius tarp auditorijų.

Wagner (2014) pagal prancūzų sociologą Bourdieu, atranda, jog socialinių erdvių interakcijos procesus (santykių struktūrą) įtakoja ne tik esami santykiai, tačiau jau ir iš anksčiau nusistovėjusių santykių sistema. Wagner (2014), remiantis Bordieu, išryškina tris esminius santykių socialinėje erdvėje paskirstymo prioritetinius veiksnius:

- Ekonominis veiksnys (pinigai);
- Kultūrinis (išsilavinimas);
- Socialinis (santykių patvarumas).

Interneto vartojimo amžiuje išsiplečia *lauko* koncepcija. Pečiulis (2011) šiuolaikinius interneto vartotojus prilygina *duomenų bastūnams*. Anot Pečiulio, duomenų bastūnui būdingas mobiliųjų prietaisų ir ausinukų nešiojimas, kurie simbolizuoja jo privačią erdvę, nešiojamą su savimi. Bastūnui būdinga nuolatinės klajonės po informacijos (interneto) *lauką*, tačiau neprisirišama prie konkrečios vietos. Bastūnui būdingas *susijungimas* ir *atsijungimas* tuo pačiu metu (žr. 12 pav).



12 pav. Asmens komunikavimas *čia* ir *dabar* skirtingose socialinėse plotmėse
Sudaryta autorės, remiantis Pečiuliu (2011)

Susijungimas įvyksta, kuomet asmuo atsiduria abejose socialinėse plotmėse – tiek dabartinėje socialinėje erdvėje, tiek virtualioje - mediatizuotoje erdvėje, į kurią prisijungia. *Atsijungimas* įvyksta tuo pačiu metu, kuomet prisijungiant prie virtualios erdvės, asmuo atsijungia nuo fizinės erdvės. Taigi, interneto vartotojas patiria dviprasmį laiko ir vietos pojūtį, kuomet esi ir *ten*, ir *čia* tuo pačiu metu.

Be laiko ir vietos dviprasmybės patyrimo, interneto vartotojas, taip pat patiria dar kelis svarbius dalykus, kurie atveria komunikacijos raiškos problematiką internete: tai ir nuolatinis dėmesio siekis, naudojantis socialiniais tinklais, taip pat interneto vartotojui atsiveria nuolatinis nepasitikėjimas informacija, taip pat asmenį veikia ir internete naudojami informacijos *filtrai.* Be abejo, svarbus yra ir simbolių bei kalbos aspektas, anonimiškumo raiška bei apskritai socialiniai tinklai kaip laisva erdvė komunikacijos raiškai. Visi šie dalykai bus trumpai aptariami.

Dėmesio siekis. Anot Savukyno (2006), stebėjimo internete jau nebeužtenka – stebėdamas netapsi kurios nors virtualios bendruomenės dalimi. Įsiliedamas į virtualias bendruomenes, turi rašyti, bendrauti tekstu ar vaizdu, o bendraujant į tave turi kreipti dėmesį, o kad kreiptų dėmesį, turima įdėti pastangų. Juk gyvame bendravime matydami neverbalinę kalbą, žmonės intuityviai atkreipia dėmesį į pašnekovą, o internetas yra erdvė, kurioje turi įdėti papildomų pastangų kitų dėmesiui pritraukti, nes neverbalinė kalba tampa nematoma ar matoma mažiau. Šėmytė (2013), kalbėdama apie komunikacijos laisvės apraiškas internetinėje erdvėje, pažymi, jog kaip Antikos Atėnuose buvo tikima saviraiškos galia viešojoje erdvėje, taip šis saviraiškos poreikis atsikartoja, tik šiandieninė vieša erdvė atsiradus internetinei erdvei, įgauna platesnę apimtį. Į dėmesio siekį įeina nuolatinis savo gyvenimo smulkmenų fiksavimas ir dalinimasis jomis (pvz. socialiniuose tinkluose dažnai dalinamasi, koks maistas valgomas, į kokias vietas vykstama, ką ten veikiama, kaip apskritai leidžiamas laikas ir pan.), tuo siekiama pritraukti tiek sekėjus, tiek išsiskirti iš kitų asmenų, tiek sekti kitų pavyzdžiais ir pritapti.

Nepasitikėjimas informacija. Internetinis bendravimas, anot Aurylaitės (2017) tikrai kuria bendruomeniškumo jausmus, kuria net savitarpio pagalbos ir pasitikėjimo ryšius bei gali teikti moralinę paramą. Atsiveriant plačioms informacijos interneto erdvėje sklaidos galimybėms, kiekvienas iš interneto dalyvio tampa informacijos sklaidos tiesioginio turinio kūrėju. Pavyzdžiui, žurnalistai ragina dalintis *video* ištraukomis, pastebėjimais naujienų atžvilgiu, todėl vartotojai gali būti ir tiesioginiais žinių sklaidos dalyviais. Savukynas (2006) pastebi, jog šiame momente labai svarbu pasitikėjimas informacija. Informaciją stebintis vartotojas mato daug naujienų pranešimų ir atsirenka juos pagal patikimumą savo nuožiūra. Todėl kalbant apie virtualias bendruomenes, kur kuriamos bendros tradicijos, dalinamasi požiūriais, *susitinkama* dažnai, galimas ir didesnis **pasitikėjimo** ryšio atsiradimas. Taip bendruomenėje didėja informacijos poveikio galia. Kita vertus, kaip pastebi Pečiulis (2011), nuolatiniai dideli ir daugiakrypčiai informacijos srautai gali sukelti

vartotojui **nuolatinį nepasitenkinimo** jausmą ta pačia informacija. Kitaip tariant – kartu sukeliamas neurozinis požiūris į informaciją – individas tampa įtarus informacijai, taigi, iš dalies niekada nepasitikintis ja iki galo.

Informacijos *filtrų* aspektas. *„Matai, ką nori matyti, girdi, ką nori girdėti, skaitai, ką nori skaityti“,* - Šėmytė (2013) cituoja Sunstein mintis, apibūdinančias interneto siūlomą informacijos atrinktį pagal dominančias sritis. Autorė kelia retorinį klausimą – ar tikrai atmesdami įvairialypę nuomonę, kuomet internetinė erdvė pasiūlo tik panašius, mėgiamus dalykus, turėsime platesnį suvokimo kontekstą, gaudami šią informaciją. Elektroninėje erdvėje vartotojui siūlomas informacijos filtravimas turi dvejopą vertinimą: viena vertus, filtravimas pagerina informacijos kokybę – padeda greitai ir lengvai rasti atitinkančią poreikius, padeda rasti bendraminčių (pvz. *amazon.com* ir daugybė kitų internetinių parduotuvių siūlo filtrus, pagal kuriuos prekę galima išsirinkti žymiai greičiau ir patogiau, taip pat bus pasiūlyta panašių prekių ar jų grupių ir t.t.). Šėmytė (2013) įžvelgia kitą informacijos filtravimo pusę – asmens akiratis siaurėja, todėl galimai ir pažiūros gali radikalėti.

Subramanian (2017), tyrinėjęs socialines medijas, teigia, jog reikia atkreipti dėmesį, kaip keičiasi komunikacijos padėtis, naudojantis socialiniais tinklais: viena vertus, komunikacija tampa vis labiau ir labiau atviresnė, kita vertus, komunikacija netampa kokybiškesnė atvirumo aspektu – ji vis tiek lieka paviršutiniška. Taip pat asmenys socialiniuose tinkluose, naudodami filtrus – galimybę rūšiuoti asmenis, atsirenka su kuo bendrauti pagal pomėgius, kitas interesų sritis, taip siaurindami kitų įvairesnių nuomonių pažinimą, stebėjimą ir prieinamumą (Subramanian,2017). Taigi, informacijos filtrai yra svarbus ir tyrinėtinas dalykas, interneto vartojimo požiūriu.

Simbolių ir kalbos aspektas. Anot Habermaso, tyrusio komunikacijos veiksmą, kalba yra socialinės sistemos reguliuojantis ir integruojantis operatorius, kurio dėka aiškėja perteikiama informacija (Sidrys, 2015). Klausimas, ar elektroninėje erdvėje nuo kalbos raiškos pereinant prie simbolių raiškos, nyksta aiškumas komunikacijoje. Bet kokiu atveju, Sidrys (2015), remdamasi Habermasu, pateikia susikalbėjimo, susitarimo tarp dalyvių kriterijus:

1. Kalbėtojo pareiškimai turi būti suvokiami;
2. Kalbėtojas kalba faktais – pateikia patikrintas žinias;
3. Kalbėtojas yra patikimas.
4. Kalbėtojas yra turintis teisę teikti pasiūlymus ar teiginius.

Interneto erdvėje šie keturi aspektai tampa sąlyginiai, nes viena vertus, interneto erdvėje dalyviai supranta tam tikrus ženklus, būdingus komunikacijai joje (pvz. socialiniuose tinkluose vartojamos grotažymės (angl. *hashtag* ir pan.), tačiau dėl informacijos gausumo, simbolių interpretavimo bei žinių patikimumo niuansų, simbolių ir kalbos aspektas lieka sudėtingu klausimu, juolab, kad ir kalba savo tekstu palaipsniui keičiasi kaip ir buvo minėta ankstesniame skyriuje.

Anonimiškumas. Trytko (2015), nagrinėjusi anonimiškumą internete įvairiais aspektais bei apžvelgusi anonimiškumo raiškos situaciją Lenkijoje bei JAV, pateikia dvi ryškias nuomones - viena iš jų, jog anonimiškumas yra tarsi demokratiškos visuomenės piliečio teisė bei privatumo išlaikymas, kita – anonimiškumas skatina agresyvią nuomonių raišką ir nepagarbius komentarus ir mažai siejasi su pilietišku konstruktyviu dialogu svarbiais visuomenei klausimais. Visgi, neigiama, bet svarbi nagrinėjimui anonimiškumo raiškos internete pusė, anot Trytko (2015), – tai nusikaltimai, išnaudojimas, neapykantos kurstymas, šmeižtas, **patyčios** ir kt. Taigi, anonimiškumas gali būti traktuotinas tiek kaip laisvė pasisakyti, tiek kaip laisvė reikštis neapykantos komunikacijai internete.

Socialiniai tinklai. *Facebook* platforma vis dar įvardijama kaip viena didžiausių ir paklausiausių socialinių platformų tarp vartotojų. Aurylaitė (2017) pažymi, jog *Facebook* platforma – tarsi virtualioji bendruomenė, kurioje bendravimas yra siejamas tiek su bendrais tikslais, tiek savitiksliais motyvais. Pažymima, jog internetinės erdvės komunikacijos problematika atsiveria tame, jog socialiniuose tinkluose vis daugėja smurto atvejų, į kuriuos reiktų rimtai atkreipti dėmesį. Calisir (2015), kalbanti apie smurtinius atvejus *Facebook* socialinėje erdvėje, teigia, jog smurtas apskritai yra visų visuomenių problema visame pasaulyje ir jis visada randa terpę, kaip pasireikšti ir plisti. Joo ir Teng (2017), tyrinėję komunikaciją virtualiose socialinėse erdvėse, tokiose kaip *Facebook*, teigia, jog tokios erdvės, be abejo, įtakoja realų individo ar šeimos socialinį gyvenimą realybėje. Pvz., stebint *Facebook* talpinamą informaciją gali susipykti viena ar kita pusė palaikanti santykius poroje, tarkim, dėl profilio anketos duomenyse leidžiamų statuso pakeitimų, žinučių pobūdžio ar žinučių dažnio iš kitų ir t.t. – tai gali skatinti pavydą, nepasitikėjimą ir nusivylimą. Taip pat dėmesį prikausto ir *MySpyce***,** kuri veikia nuo 2003 m. *MySpace* pradėjo veikti kaip muzikos atlikėjų ir jų fanų bendravimo platforma internete, vėliau į ją įsiliejo paaugliai ir kitos vartotojų grupės. Laikui bėgant *MySpace* svetainė susidūrė su didžiule problema, sukėlusia masinę moralinę paniką pasaulyje, iškilus skandalams dėl suaugusių ir nepilnamečių seksualinio pobūdžio bendravimo formų internete.

Calisir, tyrusi smurtą, pasireiškiantį internete, kalba apie informacijos amžiuje glūdinčias socialines problemas. Calisir (2015) teigia, jog smurto atvejai stiprėja, kadangi atsiranda daugiau erdvės jiems pasireikšti – vaizdai transliuojami per televiziją, o ypač internetu.

Apibendrinant galima teigti, kad kibernetinė erdvė – vieša erdvė su anonimiškumo raiškos ir kt. galimybėmis, kurios sudaro sąlygas reikštis smurtui. Iš pagrindinių opių socialinių problemų gan dažnas yra kibernetinių patyčių egzistavimas ir plitimas, kurį verta aptarti atskirai.

2.1 Kibernetinių patyčių raiška kaip socialinė problema

Luhmann, remdamasis socialinių teorijų modeliu, teigė, jog socialinės problemos egzistuoja dėl to, kad jos komunikuojamos kaip problemos (Andrijauskaitė, 2014). Sunku ginčytis su komunikacijos mokslo autoritetu, tačiau tokią problemą kaip patyčias internete, sudėtinga būtų vadinti požiūrio problema. Anot Donegan (2012), tyrusio patyčių ištakas, jos kyla iš noro rungtis, konkuruoti ir bet kokia kaina siekti sėkmės, nes sėkmė suprantama kaip gyvenimo kokybės pagrindas. Dėl tokio požiūrio – gyvenimo kokybės supratimo, patyčios turi daugiau galimybių megztis ir plisti.

Anot Pilkauskaitės Valickienės, Raižienės ir Žukauskienės (2009) pagal Smith, Mahdavi, Carvalho ir Tippett, **elektroninės patyčios** (angl. *Electronic Bullying***)** – tai *agresyvus, tyčinis bei pasikartojantis laike vieno individo arba grupės žmonių prieš auką nukreiptas veiksmas elektroninėje erdvėje, kai auka negali lengvai apsiginti*. Šiuolaikinėmis medijomis daryti poveikį kitam atsiveria daug daugiau galimybių: *video* talpinimo platforma, pvz. *YouTube* kanalas pasiekia milijonus vartotojų ir yra toks galingas, kad vaizdai plinta žaibišku greičiu, o patyčių objektas gali net nesuprasti, kad buvo įtrauktas kaip auka.

Patyčios elektroninėje erdvėje dar įvardijamos **kibernetinėmis patyčiomis** (angl. *Cyber Bullying*). *Cyber Bullying* apibūdinamas kaip *melaginga ir kompromituojanti veika, persekiojant, grasinant, ar kitaip žeminant galimą auką, taip paveikiant jos psichologinę bei socialinę gyvenimo sferas* (*Project Lost in Cyberworld*, 2008). Taip pat terminas gali būti apibrėžiamas kaip *skaitmeninių technologijų naudojimas siekiant pakenkti asmeniui arba kaip tyčinė ir pasikartojanti žala, sukeliama panaudojant technologijas* (Englander, Lin, Parti ir kt., 2017). Akcentuojama, jog apskritai patyčios turėtų kelti susirūpinimą, kai jos per pora mėnesių pasikartoja du ar daugiau kartų (*Vilniaus visuomenės sveikatos biuras*, 2014).

Prevenciniame leidinyje dėl kibernetinių patyčių skiriami šie virtualioje erdvėje tykantys pagrindiniai pavojai, patenkantys į *Cyber bullying* reikšmę (*Childnet international, 2007*):

- **Viliojimas internete** (angl. *Cyber Grooming*), kuomet siekiama susipažinti su asmenimis, siekiant psichologiškai juos paveikti, galimai seksualinio pobūdžio tikslais.
- **Filmuojamasis užpuolimas** (angl. *Happy Slapping*), kuomet asmuo prieš jo valią filmuojamas ir *video* medžiaga dalinamasi interneto kanalais, siekiant psichologiškai ar fiziškai paveikti auką.
- **Seksualinio turinio žinutės** (angl. *Sexting*), kuomet dalinamasi pornografinio turinio vaizdais (*Project Lost in Cyberworld,* 2008).
- **Bauginimas, grasinimai, šmeižimas, apsimetinėjimas ir manipuliavimas,** pasitelkiant išmaniąsias technologijas; neteisėtas melagingas informacijos skelbimas internetinėje erdvėje.

- **Kibernetinis priekabiavimas** (angl. *CyberHarassment*), **tikslingų paskalų grupių kūrimas** (angl. *Gossip Groups*); **tapatybės falsifikavimas** (angl. *Falsify Identity*) (Englander, Lin, Parti ir kt.,2017).

Fondo, kovojančio su pavojais naudojantis internetu *The Cybersmile Foundation* (2018) duomenimis dar skiriami šie kibernetinių patyčių elementai:

- **Nuotraukų ar kitos asmeninės informacijos pasisavinimas ir pateikimas kaip savo** (angl. *Catfishing*). Vyksta, kuomet asmuo pasinaudodamas kito asmens slaptažodžiais virtualioje erdvėje pasisavina jo asmeninę informaciją ar jos komponentus ir tai naudoja kaip savo.
- **Informacijos apie asmenį rinkimas ir dalinimasis internete** (angl. *doxing*). Kibernetinių patyčių momentas čia atsiveria, kai asmuo dalindamasis surinkta apie kitą asmenį informacija (namų adresu, telefono numeriu ir pan.) be asmeninių duomenų valdytojo sutikimo, siekia jam pakenkti, įbauginti apšmeižti kerštaudamas dėl ko nors ar pan. motyvais.
- **Kibernetinis persekiojimas** (angl. *CyberStalking***).** Tai nuolatinis kito asmens persekiojimas kibernetinėje erdvėje, siekiant jo dėmesio. Teigiama, jog tai daro asmenys, linkę kitą asmenį persekioti ir realybėje.
- **Pasidalinimas pornografinio turinio medžiaga** (angl. *Revange porn*). Kaip teigiama, tai kito asmens nuotraukos su apsinuoginimo elementais pasidalinimas viešai, siekiant jam pakenkti ar įskaudinti. Dažniausiai tai daroma vienos iš išsiskyrusių porų pusių.
- **Melagingi tarnybų iškvietimai** (angl. *swatting).* Tai aiškinama kaip pagalbą teikiančių institucijų melagingas iškvietimas nurodytu kito asmens adresu.
- **Įsilaužimas į paskyrą internete** (angl. *account hacking*). Tai neteisėtas prisijungimas prie kito asmens paskyros ir pasinaudojant jo tapatybe, siunčiamos įvairios žinutės kitiems asmenims.

Bendrąja prasme patyčių problemiškumas atsiranda, kai patyčios labiausiai pažeidžia asmens saugumo jausmą – ilgą laiką žaloja asmenį psichologiškai net ir po patyčių patyrimo. Nuo pat mažens jaustis saugiam – pamatinis asmens poreikis, taigi, patyčios tokiu atveju, griauna vieną svarbiausių asmens poreikių – poreikį jaustis saugiam. Tiek Subramanian (2017), tiek Englander, Lin, Parti ir kt. (2017) bei Donegan (2012) patvirtina kibernetinių patyčių atakų pavojų saugumo jausmui ir teigia, jog patyčios internete (angl. *Cyber bullying*) turi intensyvesnį poveikį asmeniui dėl informacijos sklaidos dažnio ir didesnių auditorijų prieinamumo: asmuo gali jaustis persekiojamas ir įžeidinėjamas daug intensyviau, nei tai būtų patyčios realiame gyvenime, apsiribojančios tam tikra apibrėžta erdve, pvz. mokykla ir pan. Dėl to, kaip teigia Subramanian (2017), ypač verta sunerimti, kadangi intensyvus nuolatinis patyčių patyrimas ir paties patyčių *lauko* rėmų išsiplėtimas, nekonkretumas, gali daryti didesnę žalą asmenybei. Nustatyta, jog susidūrę su kibernetinėmis patyčiomis, asmenys jaučia stiprų nerimą, pyktį, nepasitikėjimą savimi (Savage,2012), o tai svari socialinė problema.

Svarbu tai, jog socialinė sfera – viena iš jautriausių sferų, kur patyčios padaro žalos: moksliniais tyrimais nustatyta, kad patyčias patiriantis asmuo (jauname amžiuje) įeina į dažnesnes alkoholio vartojimo bei narkotikų vartojimo, ir savižudybių polinkio rizikas; taip pat patiria sunkumus mokantis, vėliau ir dirbant (*Vilniaus visuomenės sveikatos biuras*, 2014) – kitaip tariant, patyčios kenkia asmens pilnaverčiam saugiam socialiniam gyvenimui, tad suaugus žmogui gali būti sudėtinga atsikratyti patirtų išgyvenimų, nes tokie stresiniai potyriai yra ilgalaikiai ir paveikūs asmeniui. Taip pat padaryta žala (pvz. pasidalinus melaginga informacija apie potencialią auką ir ją apšmeižus), šmeižiamai asmenybei gali pridaryti rūpesčių vėliau ieškantis darbo ir kitaip pakenkti socialinių santykių tvarumui gyvenamoje aplinkoje.

Taigi, internetinių patyčių auka netenka ne tik privatumo, saugumo jausmo, bet ir patiria ilgalaikį emocinį, psichologinį stresą, kuris paveikia socialinę asmens gyvenimo erdvę.

Fiksuojant mokyklinio amžiaus vaikų patiriamas kibernetines patyčias Vilniaus mieste, tarp 5-9 kl. mokinių dažniausiai patiriamos patyčios yra tekstinėmis žinutėmis (22,3proc.), o vaizdine forma patiria - 15,4 proc., kitaip tariant, mažiausiai kas penktas mokinys yra patyręs, ką reiškia patyčios elektroninėje erdvėje (*Vilniaus visuomenės sveikatos biuras*, 2014). Domintis kitų šalių patirtimis, pvz. Turkijos, šios šalies vienos mokyklos mokinių daugiau nei pusė (60%) buvo patyrę, ką reiškia kibernetinės patyčios (Savage, 2012). Donegan (2012) mini, jog atliktų tyrimų apie mokyklinio amžiaus interneto vartotojų bendravimo įpročius (vienu iš labiausiai paplitusiu socialiniu interneto tinklu identifikuotas *Facebook*) 2004 m. duomenimis, išskirtos šios patiriamos kibernetinės patyčių formos: žeidžiantys priekabūs komentarai, dalinimasis gandais, tekstinės atakos žinutėmis ir t.t. Apskritai nustatyta, jog patyčios daugiausia plinta tarp mokyklinio amžiaus vaikų, tačiau šis reiškinys apima ir kitas amžiaus grupes. Štai Savage (2012) savo disertacijoje tyrinėjęs kibernetinių patyčių poveikį, teigia, jog net 59% Arizonos universiteto studentų buvo susidūrę su kibernetinėmis patyčiomis, kibernetiniu persekiojimu (angl. C*yberstalking*).

Donegan (2012) išskiria šias kibernetinių patyčių savybes, kurios dėl internetinės erdvės savitumo, tampa sudėtinga socialine problema:

1. **Intensyvumas ir greitas informacijos plitimas.** Kalbant konkrečiai apie kibernetines patyčias, teigiama, jog dėl interneto vartojimo paplitimo ir pačios internetinės erdvės daugiaterpiškumo, patyčios tampa labiau intensyvios ir greičiau plintančios.
2. **Anonimiškumas.** Interneto erdvė dėl *akis į akį* komunikavimo galimybės sumažėjimo (interneto erdvės anonimiškumo galimybės ir pan.), aukai apsunkina gynimosi arba atsako momentą į pačias kibernetinių patyčių apraiškas.
3. **Didelių grupių kūrimas.** Socialiniuose tinkluose galima sukurti grupes, kuriose vienu metu gali komunikuoti didžiulės asmenų grupės, o tai skatina greitesnį paskalų sklidimą.

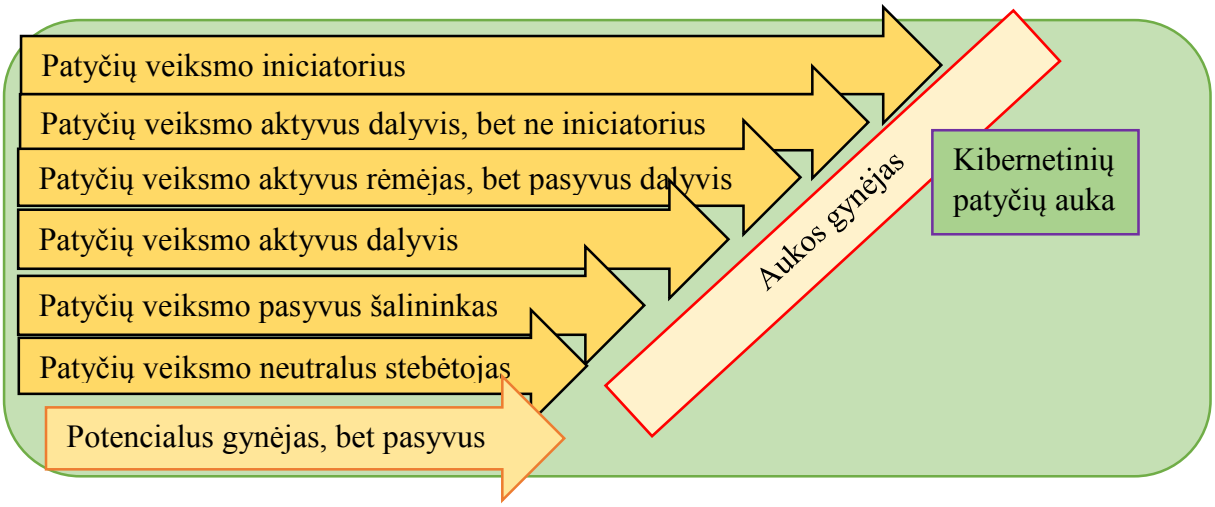
4. **Vartotojų socialinių tinklų profiliai.** Socialiniai tinklai (pvz. *Facebook*) suteikia teisę kurti asmeninius vartotojo profilius, kuriuose asmenys pateikia viešai prieinamą asmeninę informaciją, kurios galimai nepateiktų nepažįstamiems bendraujant *akis į akį.*

5. **Nuolat progresuojančios išmaniosios technologijos.** Progresuojant technologijoms gali būti sunkiau užkardyti galimas kibernetinių patyčių atakas ar jas susekti ir pan. Taip pat situaciją apsunkina tai, jog ne visi vartotojai gerai išmano išmaniųjų technologijų veikimo principus, kas taip pat gali lemti nemalonų netikėtumą susidūrus su kibernetinių patyčių elementais.

Apibendrinant šias išvardintas kibernetinių patyčių plitimo savybes interneto erdvėje, galima teigti, jog netinkami socialinių interneto erdvių ir paties interneto vartojimo įpročiai tampa opia šių laikų socialine problema. Calisir (2015) ir Donegan (2012) pastebi, jog internetinės socialinės erdvės turi pobūdį būti pasiekiamos itin didelių auditorijų, kuriose telkiasi įvairios grupės ir įvairiais dalykais besidomintys vartotojai, kurie vienaip ar kitaip siekia save išreikšti, o saviraiška kartais yra ir destrukcinė, pvz., dalinimasis įvairiais vaizdais, kurie gali įtakoti tam tikrus asmenis ar savęs neigiamą pateikimą virtualioje erdvėje, siekiant pakenkti sau ar kitiems.

Įdomu tai, jog kibernetinių patyčių dalyvis procese gali dalyvauti tiek tiesiogiai, tiek netiesiogiai, būti tiek patyčių iniciatoriumi, tiek potencialia auka, tiek pasyviu ar aktyviu aukos gynėju (Donegan, 2012).

Donegan (2012) išskiria septynis įsitraukimo į kibernetines patyčias dalyvio vaidmenis (žr. 13 pav.): *iniciatorius* (tas, kuris inicijuoja patyčių pradžią); *dalyvis, bet ne iniciatorius* (tas, kuris nebūna patyčių iniciatorius, tačiau prisideda prie patyčių veiksmų, taip jas palaikydamas); *patyčių veiksmo rėmėjas, bet pasyvus dalyvis* (tas, kuris remia ir pritaria iniciatoriaus bei kitų patyčių dalyvių veiksmams, bet pats tiesiogiai nedalyvauja); *patyčių veiksmo aktyvus dalyvis* (kuris aktyviai veikia tiesiogiai dalyvaudamas patyčių procese); *patyčių veiksmo pasyvus šalininkas* (tas, kuris tiesiogiai nedalyvauja patyčiose, bet ir neužkerta joms kelio); *patyčių veiksmo neutralus stebėtojas* (tas, kuris stebi patyčių veiksmo procesą), *potencialus gynėjas, bet išliekantis pasyviu* (tas, kuris nesiryžta apginti aukos, nors galėtų) ir *aukos gynėjas* – tas, kuris būdamas patyčių veiksmo sūkuryje, identifikuoja patyčias, pastebi auką bei padeda jai (žr. 13 pav.).



13 pav. Kibernetinių patyčių dalyvio vaidmenys

Sudaryta autorės pagal Donegan (2012)

Taigi, interneto erdvėje, ypač socialiniuose tinkluose, kur buriasi didelės interneto vartotojų grupės, susidūrimas su kibernetinėmis patyčiomis ir vaidmens (žr. 13 pav.) pasirinkimas, gali formuoti asmenų požiūrį į internetinę erdvę ir kibernetines patyčias kaip problemą arba ne. Šėmytė (2013) pažymi, jog turi būtinai būti atsižvelgta į internetinių socialinių platformų įtaką šių dienų visuomenės nuomonės formavimuisi. Juk tai yra naujų laikų terpės, į kurias buriasi visuomenės nariai ir jų nevalia ignoruoti. Kibernetinės agresijos raiška siejama su aukštu smurto toleravimu ir pateisinimu, socialinės paramos stokos pojūčiu, anonimiškumo galimybėmis, pavydo ar kerštо jausmais, išankstinio nusistatymo turėjimu ar apskritai tolerancijos stoka kokiai nors visuomenės grupei, aiškių pasekmių elgesiui nenustatymu (Englander, Lin, Parti ir kt.,2017).

Apibendrinant kibernetines patyčias, galima teigti, jog jos aiškiai sietinos su socialinių problemų sfera. Apskritai patyčios, kaip komunikacinis kryptingas žalingas veiksmas – jautri, opi ir aktuali visų visuomenių problema, todėl nuolat ieškoma, kaip ją spręsti. Kadangi viena iš socialinėje srityje veikiančių profesijų yra socialinis darbas, kibernetinių patyčių problemą galima spręsti, pasitelkiant socialinius darbuotojus.

Toliau bus kalbama apie socialinių darbuotojų veiklos galimybes elektroninėje erdvėje, sprendžiant kibernetinių patyčių problemą.

2.2 Socialinis darbuotojas kibernetinių patyčių *lauke*

Komunikacijos aspektas, atsiveriantis socialinio darbo plotmėje, yra bene pagrindinis įrankis šio profesijos atstovo darbe: itin svarbu gebėti užmegzti, palaikyti socialinį ryšį su klientu, taip pat svarbu gebėti pagarbiai perteikti mintis ir dalykus per kito asmens pasaulėvoką, empatiškai suprantant jo patiriamas problemas bei gauti ir teikti grįžtamąjį ryšį komunikaciniame procese, siekiant pokyčio. Būtent socialiniai tinklai socialiniam darbuotojui gali pasitarnauti šio pokyčio siekiui veiklą

koordinuojant taip, kad būtų panaudojami kuo mažesni esami ištekliai, bet gaunami kuo geresni rezultatai (Vaičiulė, 2017).

Socialinis darbas (angl. *Social work*) apibrėžiamas kaip *profesinė veikla, kuri įgalina žmones, šeimas, bendruomenes ir visuomenę spręsti tarpusavio santykių ir socialines problemas, skatindama socialinę kaitą, gerindama gyvenimo kokybę ir stiprindama solidarumą bei socialinį teisingumą* (*LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija,* 2019).

Socialinis darbuotojas, kaip pagalbos teikėjas, veikia per tris profesionalumą apibūdinančius dalykus: žinias, vertybes ir įgūdžius.

Dėl socialinio darbo profesijos kūrimosi priešistorės ir įvairių Lietuvai aktualių represinių istorinių laikotarpių konteksto, socialinis darbas vis dar laikomas pakankamai jauna profesija. Kaip teigia Švedaitė (2004), socialinis darbas turėjo savo identiteto paieškų laikotarpį, kadangi jo darbiniai praktiniai metodai - skolinti iš kitų mokslo sričių (sociologija, pedagogika, psichologija ir t.t.).

Vaičiulė (2017) teigia, jog internetinė erdvė ir socialinės medijos kaip tik ir yra ta terpė, kur galima vystyti tapatybės formavimą ir sklaidą. Tuo pačiu šios autorės pažymima, jog socialinės medijos, kurių esmė – „dalijimasis vartotojų sukurtu turiniu“, yra tarsi socializaciją integruojanti terpė virtualioje bei realybės erdvėse. Švedaitė (2004), kalbėdama apie socialinį darbą socialinių sistemų teorijos požiūriu pagal Luhmann‘ą, integracijos terminą keičia į *ekskliuzijos* ir *inkliuzijos* terminą. Remiantis Švedaite (2004), **inkliuzija** – įsitraukimas, dalyvavimas, o **ekskliuzija** – išėjimas, pasitraukimas. Socialinio darbuotojo vaidmuo šiuolaikinėje funkcinėje visuomenėje (kurioje asmuo vykdo daugybę *inkliuzijų* ir *ekskliuzijų* į įvairias funkcines sistemas: politikos, švietimo, meno, sveikatos ir kt. sferas, prisiimdamas jose skirtingus vaidmenis), įgauna kryptį trimis aspektais: padėti išvengti žalingos ekskliuzijos, padėti įvykti reikiamai inkliuzijai bei vykdyti ekskliuzijos (nesant įgalinimo galimybei) administravimą (Švedaitė, 2004). Šiame kontekste ryškėja pradinis esminis socialinio darbuotojo kaip tarpininko vaidmuo. Kadangi socialinis darbas – kompleksinė veiklos sritis, kaip pastebi Švedaitė (2004), socialinis darbuotojas turi būti neatsiejamas nuo konkretaus laikmečio ir visuomenės situacijos bei turi atlikti tarpininko vaidmenį tarp individo ar jų grupių ir visuomenės institucijų.

Informacijos amžiuje iškyla dar viena svarbi sfera – kibernetinė erdvė, kurioje kaip tarpininkas gali *veikti* ir socialinis darbuotojas. Ryškėtų dvi pagrindinės socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, galimybės naudoti socialines medijas, socialinius tinklus:

1. Įvaizdžiui kurti ir jį gerinti. Tiek socialiniams darbuotojams, tiek jų organizacijoms tenka prisitaikyti ir naudoti socialinius tinklus profesiniais tikslais. Organizacijoms, anot Trakimavičiūtės (2017) itin svarbu jungtis į socialinius tinklus, kadangi jie suartina jas su klientu, suteikia jam tarsi tiesioginį dėmesį, palaiko ir plėtoja ryšius, kuria pasitikėjimą, didina žinomumą ir pan. Apskritai, tai labai svarbu vystant organizacijos įvaizdį, nes internetą traktuojant kaip palankią terpę socialinio

darbo įvaizdžiui formuoti, didinamas profesinis pajėgumas komunikuoti su visuomene ir taip plėtoti savo profesijos žinomumą, dalintis gerosios patirties sklaida. Pivorienė ir Večerskytė (2005), tyrusios socialinių darbuotojų įvaizdį interneto svetainėse, padarė išvadas, jog tai pakankamai visuomenėje svarbi, aktuali tema, tačiau konkrečiai šios profesijos įvaizdžio formavimas – tai dar vis pakankamai naujas dalykas. Vaičiulė (2017), tyrinėjusi socialinių darbuotojų aktyvesnio įsitraukimo naudą į tinklaveiką, socialinių tinklų panaudojamumą profesiniams tikslams, pažymi, jog socialiniai darbuotojai, burdamiesi į grupes ne tik patys, bet ir įtraukdami kitų sričių profesionalus, galėtų labiau pagerinti tiek pačio socialinio darbo įvaizdį, tiek mobiliau pritaikyti paslaugas globalizacijos kontekste šiuo metu egzistuojančioje funkcinėje visuomenėje.

2. Spręsti socialines problemas: plintančias kibernetines patyčias ir kt. Švedaitė (2004), remdamasi sistemų teorija pagal Luhmann, teigia, jog moderni (funkcinė) visuomenė turi suvokti, jog ji pati kuria tam tikras terpes rastis socialinėms problemoms. Tai įgalina asmenis, taip pat ir socialinius darbuotojus, labiau, nei bet kada, prisiimti atsakomybę už tas problemas, už tų problemų sprendimą ir indėlį jas sprendžiant. Anot Švedaitės (2004), viena iš pagrindinių socialinio darbuotojo kaip specialisto užduočių, yra domėtis funkcinėmis sistemomis ir jas pažinti, kad galėtų efektyviau spręsti inkliuzijos, ekskliuzijos problemas. Šiuo atveju, socialiniam darbuotojui, kaip profesijos atstovui, tenka taikytis ir pažinti išmaniąsias medijas, socialinius interneto portalus – visų pirma, dėl čia kylančių socialinių problemų, kurioms jis negali būti abejingas nei kaip pilietis, nei kaip savo profesijos atstovas. Organizacija, kovojanti prieš kibernetinį smurtą, tarp jų ir kibernetines patyčias – *The Cybersmile Foundation (2018),* teigia, jog smurtas, patiriamas internete, nuolat auga ir tai aktualu ne tik vaikų ar paauglių amžiui (nors jis ir labiausiai pažeidžiamas), tačiau ir suaugusiųjų tarpe. Organizacija teigia, kad kibernetinės patyčios paliečia suaugusiųjų socialinį gyvenimą: griauna jų reputaciją, įtakoja šeimų skyrybas, kenkia darbo ir kitoms suaugusiojo asmens svarbioms gyvenimo sferoms. Nustatyta, kad 35% Amerikos gyventojų kada nors yra patyrę kibernetinio priekabiavimo formų ir daugiau, negu pusė iš apklaustųjų (54,5%), dažniausiai vienokių ar kitokių kibernetinių patyčių formų raiškas pastebi socialiniame tinkle *Facebook (The Cybersmile Foundation,2018).*

Socialinis darbuotojas – specialistas, siekiantis pokyčio. Šiuo atveju, sprendžiant kibernetinių patyčių problemas, specialistas pokyčio galėtų siekti, tiesiogiai panaudodamas internetinę erdvę ir veikdamas joje „čia ir dabar“. Socialinio darbuotojo, kaip įsitraukiančiojo į tam tikrą erdvę – interneto *lauką* ir veikimo jame proceso problematiką galima būtų susisteminti pagal *habitus* ir *lauko* teorijos prielaidas. Siudikienė (2013), Eidukevičiūtė ir Petronėlė Večkienė (2016), remdamosis Bordieu, mini *lauko* (objektyvių struktūrų) bei *habitus* (mentalinių, kognytyvinių struktūrų) tarpusavio sąveikos reikšmę.

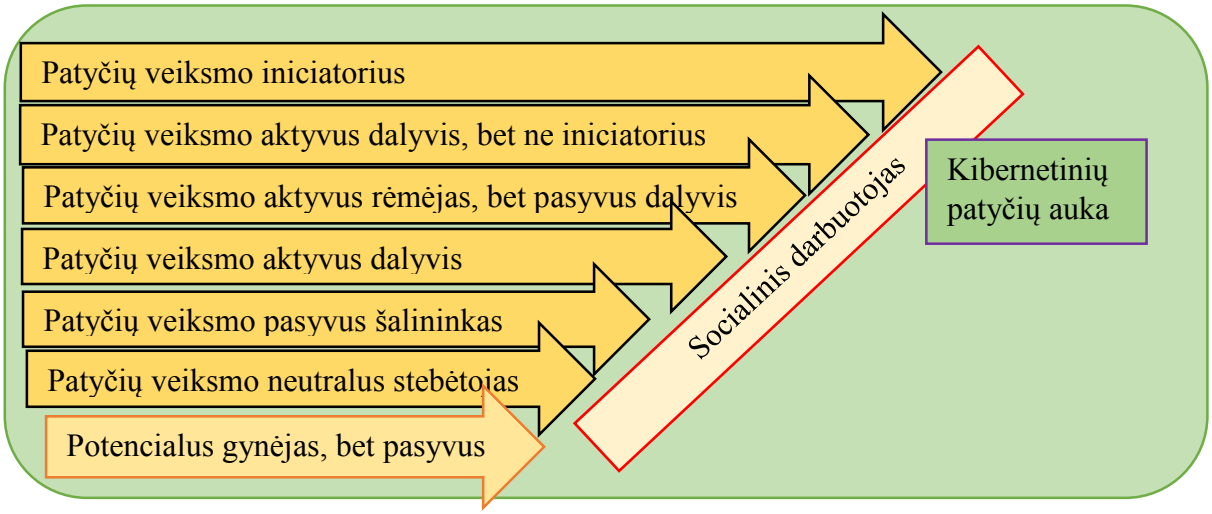
Habitus – tai kolektyviškai, istoriškai įgyta mąstymo ir suvokimo būdų sistema, veikianti asmens socialinį gyvenimą, generuojant veiksmo ir mąstymo modelius (Siudikienė, 2013).

Sąveikaujant šioms minėtoms struktūroms (*habitus* ir *laukui*), vyksta tam tikras asmeninio pasaulio suvokimo perteikimas. Pastebima, jog prieš tai buvusiam ir dabartiniam *habitus* besiskiriant, socialiniam darbuotojui gali būti sunkiau veikti, kadangi dėl ankstesnės istorinės politinės situacijos Lietuvoje veikia įsišaknijęs *senasis habitus* – tai įprotis, kad viskas būtų padaroma sistemos, o *naujasis habitus* dar sunkiai įsitvirtina, kadangi dabarčiai yra būdingas didesnis individualizmas, reikia mobilizuoti daugiau jėgų, dėti žymiai daugiau individualių pastangų, panaudoti kūrybiškumą ir veržlumą prisitaikant prie sparčiosios globalizacijos procesų, nes gyvenimas itin sparčiai juda, o asmuo turi prisitaikyti ir taip pat būti greitai analizuojantis informaciją, lankstus, pastabus besikeičiantiems procesams.

Subačiūtė (2016), nagrinėjusi *habitus* veikimą ir jo struktūrą, pastebėjo, jog *habitus* skyla, susikertant dviems skirtingiems *laukams*. Subačiūtė (2016), remdamasi Friedman, nustatė, jog skilęs *habitus* matuoja socialinio mobilumo patirtį. Kitaip tariant – įvyksta habitus kaita. Galima sakyti, socialinis darbuotojas turi išmokti veikti kaip profesijos atstovas tiek realybės *lauke,* tiek virtualiame *lauke*, šiuo atveju įtakodamas virtualios erdvės procesus – spręsdamas kylančias socialines problemas per tarpininko ir konsultanto vaidmenis. Kibernetinė erdvė galėtų būti toks *laukas* – socialinės erdvės laukas, kuriame veiktų socialinis darbuotojas, panaudodamas savo ryšius, megzdamas naujus kontaktus, plėtodamas jau esamą patirtį ir lanksčiai prisitaikydamas prie situacijos, panaudodamas savo profesijos lankstumą, kad spręstų problemas šiame *lauke* (Vaičiulė, 2017). Taigi, tai stiprintų jo, kaip profesionalo, identitetą šiuolaikinės funkcinės visuomenės bruožų kontekste.

Socialinio darbuotojo, kaip tarpininko vaidmuo, išryškėja, kai elektroninėje erdvėje vykstant socializacijos procesams (kurių metu „individai mokomi atitinkamos visuomenės gyvenimo būdo“ (Vaičiulė,2017)), tarpininkaujama *inkliuzijos/ekskliuzijos* procesuose. Į socialinę interneto erdvę žiūrint kaip į potencialią problemų sprendimo erdvę, atsiranda galimybė mokyti, šviesti, reguliuoti socialinių medijų vartotojų elgesį ir taip ugdyti, gerinti vartotojų sociokultūrinius komunikavimo įpročius, reaguojant į kibernetinių patyčių socialinės problemos kontekstą. Taip iškyla socialinio darbuotojo, kaip potencialaus socialinio konsultanto, vaidmuo.

Taip pat kaip profesijos atstovui veikiant socialiniuose tinkluose, socialiniam darbuotojui priskiriamas ir koordinatoriaus vaidmuo, kadangi jis koordinuoja veiklos paslaugų sklandumą, burdamas komandą ir paskirstydamas tam tikrus reikalingus išteklius pagalbai teikti (Vaičiulė, 2017). Anot Vaicekauskienės (2009), sistemų teorija remiasi tuo, jog komunikacinis veiksmas čia yra pagrindinis aspektas, kuriuo galima daryti intervenciją į procesus. Taigi, socialinis darbuotojas, įsiterpdamas į kibernetinių patyčių išpuolius, gali būti tas kibernetinių patyčių *aukos gynėjas* (žr. 14 pav.), minimas Donegan (2012), aprašančio kibernetines patyčias ir veikėjų jose vaidmenis.



14 pav. Socialinis darbuotojas kaip aukos gynėjas

Modifikuota autorės pagal Donegan (2012)

Remiantis socialinių sistemų teorija, kaip teigia Vaicekauskienė (2009), svarbu yra socialinio darbuotojo pokyčio siekis, stebėjimas bei supratimas, tačiau kibernetinė erdvė reikalauja greitos reakcijos „čia ir dabar“, interneto *lauke* nėra tiek laiko megzti su klientais abipusio pasitikėjimo santykį, kaip tai būtų realiame erdvės *lauke*, todėl pagalba čia gali šiek tiek apsunkti: socialinis darbuotojas turi būti greitas, tikslus ir konkretus komunikuodamas, juk socialinis tinklas — tai „tarpusavio santykių tarp individų sistema, siejanti juos tarpusavyje skirtingo intensyvumo ir artimumo ryšiais“ (Vaičiulė 2017). Nurodoma, jog socialiniuose tinkluose, skirtingai, nei hierarchinėse struktūrose svarbiausi du aspektai – tai nauda ir pasitikėjimas (Vaičiulė, 2017). Kyla iššūkis socialiniam darbuotojui nuo įprasto darbo metodo *„akis į akį“* pereiti prie interaktyvios erdvės panaudojimo komunikacijai (Staniulienė, 2012); Kairala, 2017), užmezgant pasitikėjimo ryšį interaktyviame *lauke*.

Wagner (2014) į įtakos procesus elektroninėje erdvėje, skatina žvelgti plačiau – jis teigia, jog visuomenės pokyčiams įtaką reiktų vertinti kaip konkrečioje visuomenėje galima reguliuoti jėgų santykį ir prioritetinių veiksnių pa(si)skirstymą. Šį siūlymą galima būtų paaiškinti socialinio darbuotojo gebėjimui proporcingai ir atsakingai panaudoti galios poveikį: iš vienos pusės kaip skatinantį asmenį tobulėti, neatimantį motyvacijos, iš kitos pusės – kaip savo profesijos atstovo **galios demonstravimą**, kuri yra etiška ir taikoma įgalinti asmenį *veikti*. Kad galėtum *veikti*, reikia *suprasti* auditorijas, suprasti tinklaveikos būdus (interneto, socialinių tinklų veika), o kad galėtum suprasti, turi domėtis ir būti toje terpėje. Esant informacijos galybei, žinių visuomenės nariams yra labai svarbu ugdytis personalinių žinių valdymo kompetenciją. Anot Tautkevičienės (2012), ši kompetencija yra svarbi informacijos atrankai, kadangi tai vėliau lemia asmens komunikacijos su pasauliu ir jo nariais kokybę. Skiriami šie personalinių žinių valdymo komponentai, susiję su informacija – tai jos gavimas,

vertinimas, tvarkymas, analizė, pateikimas, saugojimas bei bendradarbiavimas informaciją naudojant (Tautkevičienė,2012). Socialinis darbuotojas, anot Vaičiulės (2017), turėtų skatinti bendradarbiauti kitų sričių atstovus (kultūrinių, demografinių, politinių ir kt.), įtraukdamas juos į bendrą pagalbos tinklo veiklą.

Staniulienės (2012) teigimu, prisitaikant prie interneto vartojimo visuomenės, socialiniai tinklai gali būti panaudojami socialinių problemų sprendimo paieškoms. Atsižvelgiant į tai, socialinio darbuotojo *habitus* įsitraukimas į internetinės erdvės *lauką* ir jos stebėjimas siekiant pažinti modernios visuomenės būtį ir buitį, būtų tas pirmas žingsnis, kuris skatintų tolimesnius žingsnius: esamų, šiuolaikinių socialinių problemų identifikavimą (šiuo atveju pvz. kibernetinių patyčių atakas) bei įsitraukimą, naudojant profesionalo *galią* spręsti, nes internetinė erdvė dėl didelės savireguliacijos pagal kibernetinių patyčių problemos globalumą, nepajėgi savarankiškai spręsti tokių problemų, nepajėgi save reguliuoti. Anot Sirbikytės (2013), savireguliacinė funkcija - pagrindinė ir itin svarbi socialinių tinklų problema, nes jei pernelyg didelė laisvė paliekama savireguliacijai (ypač būdinga JAV), tai galimai leidžia žalingai brautis į kito asmens erdvę be didesnio pasipriešinimo. Kitaip tariant, iškyla problema, kuomet kol kas valstybė (per-)mažai kišasi ir kol kas turi per silpną įstatymiškai pritaikytą teisinę bazę virtualių socialinių erdvių pažeidimams ir galimiems nusikaltimams, stabdyti. Būtent savireguliaciniu mechanizmu paremtas ir *Facebook* socialinis tinklas, kurio turinį tarsi kuria pats vartotojas ir jo veikla iš esmės ne iki galo sureguliuota teisine atsakomybe.

Sirbikytė (2013) pateikia tokius internetinės erdvės veikimo principus, kurių lauke turėtų būti peržiūrimi teisiniai reguliaciniai mechanizmai:

1. **Laisvo informacijos judėjimo principas.** Remiasi demokratijos, saviraiškos laisvės ir informacijos sklaidos pagrindu. Principo nesureguliavimo problema: galimi pažeidimai atskleidžiant valstybės paslaptis, kurstant rasinės ir kitokios neapykantos formas, šmeižto įsigalėjimas ir kt.
2. **Informacijos, kaip pagrindinės vertybės, principas**. Remiasi informacija kaip vertybe. Principo nesureguliavimo problema: pusiausvyros tarp teisių ir pareigų pažeidimas.
3. **Anonimiškumo principas.** Remiasi galimybe internete reikštis neatskleidžiant savo tapatybės. Principo nesureguliavimo problema: informacijos prieinamumo teisėtumo dilema.
4. **Technologinio neutralumo principas.** Remiasi vartotojo ir kūrėjo teise rinktis technologijas. Principo nesureguliavimo problema: naujų technologijų plėtros ribojimas.
5. **Funkcinio ekvivalentiškumo principas.** Remiasi materialaus pasaulio teisinio reguliavimo pritaikomumu elektroninei erdvei ir teisių sulyginimu. Principo nesureguliavimo problema: teisinio reguliavimo neatitikimai tarp materialaus ir elektroninio pasaulių.

Šie principai parodo, jog spręsti iškylančioms problemoms elektroninėje erdvėje, reikia ne vien teisinės sistemos reguliacijos, tačiau ir kitų specialistų profesionalaus įsikišimo, bendradarbiavimo.

Anot Eidukevičiūtės ir Petronėlės Večkienės (2016), socialiniam darbuotojo identitetui plėtotis, socialinė sritis turėtų būti apjungta su kitomis dviem svarbiausiomis - politine bei ekonomine. Taigi, iš teorinės medžiagos matyti, jog socialiniam darbuotojui kyla poreikis kontaktuoti su įvairiomis funkcinės sistemos dalimis. Socialiniai darbuotojai, kaip potencialūs kibernetinių patyčių problemos vieni iš sprendėjų, gali būti kiberaktyvūs (angl. *cyberactive*), įsitraukdami tiesiogiai į šios problemos sprendimą socialinėse interneto erdvėse (Lopez Pelaez, 2018). Pastebima, jog socialiniai darbuotojai jau dabar prisitaiko prie kibernetinio amžiaus: naudoja el. paštus, bendrauja žinutėmis socialiniuose tinkluose, ieško informacijos internete, kas praktiškai ir reiškia kiberaktyvumą.

Kairala (2017) mini socialinį darbą kaip potencialią *e-socialinio darbo* (angl. *e-social work*) veiklos sritį, kuomet internetinis socialinis darbas gali apimti tiek prevencinį darbą, tiek kliento pirminio konsultavimo veiklas. E-socialinis darbas gali reikštis kaip konsultacijų klientui internetinė platforma (pvz. populiariame *Facebook* socialiniame tinkle), kurioje pvz. kibernetines patyčias patiriantis asmuo gautų pagalbą „čia ir dabar“ – jam pažįstamoje saugioje, anoniminėje aplinkoje.

Taigi, kibernetinės patyčios, žeidžiančios asmens socialinę aplinką, yra šios funkcinės, modernios visuomenės problema. Dėl interneto *lauko* kompleksiškumo, chaotiškumo, multifunkcionalumo ir kt. savybių, socialinis darbuotojas, prisitaikydamas prie šio *lauko*, gali veikti kaip kiber-aktyvus problemos sprendėjas, pasitelkdamas savo, kaip profesionalo, galias (atitinkamas laikmečiui žinias, vertybes ir įgūdžius), ir pritaikydamas tarpininko, konsultanto bei koordinatoriaus vaidmenis.

3. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRTYS KOMUNIKUOJANT PROFESIJĄ ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE

Šioje baigiamojo darbo dalyje aprašomas tyrimo planavimas, organizavimas ir rezultatai.

Ankstesnėse pirmose darbo dalyse teoriniu aspektu apžvelgti komunikacijos ypatumai internetinėje erdvėje: gilintasi į komunikacijos kanalų (masinių medijų, auditorijų, socialinio tinklo *Facebook*) komunikavimo raiškos niuansus. Toliau aptarta komunikacijos raiškos internete problematika – gilintasi į kibernetinių patyčių terminą ir kibernetinių patyčių reiškinio pagrindinius bruožus bei socialinių darbuotojų profesijos aspektus, siejant su interneto vartosenos reiškiniu.

Taigi, norint labiau įsigilinti į socialinių darbuotojų kibernetinių patyčių potyrio sferą, natūraliai prieinama prie empirinio tyrimo būtinybės.

3.1 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ metodologija

Esant iškeltam tikslui atskleisti socialinių darbuotojų potyrį, susiduriant su kibernetinėmis patyčiomis elektroninėje erdvėje, parinkta kokybinė tyrimo metodologinė prieiga, kuri padeda giluminiškai tyrinėti išsikeltą problemą.

Kokybinės tyrimo strategijos pagrįstumas. Žydžiūnaitė ir Sabaliauskas (2017) pažymi, jog atliekant kokybinį tyrimą yra labai svarbi tyrėjo savirefleksija bei socialinė erdvė, kurioje tyrėjas siekia nagrinėti išsikeltus klausimus. Kadangi naująsias medijas kuria ir vartoja patys žmonės, yra svarbu atsižvelgti į socialinį poveikį jiems patiems.

Kokybinio tyrimo klausimai. Remiantis surinktos teorinės medžiagos kontekstu, pagal kurį interneto erdvę galima būtų traktuoti kaip tam tikros erdvės lauką, turintį išskirtinių prieš tai išvardytų savybių, išsikelti šie tyrimo klausimai:

1. Socialinis darbuotojas interneto *lauke*: komunikacinis aspektas.
2. Socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, potyris, susidūrus su kibernetinių patyčių reiškiniu interneto *lauke*.

Tyrimo duomenų rinkimo metodas - kokybinis pusiau struktūruotas individualus interviu. Gaižauskaitė, Valavičienė (2016) kokybinį interviu (angl. *qualitative interviewing*) apibūdina kaip duomenų rinkimo metodą, kuris turi šias skiriamąsias ypatybes:

- Teorija yra generuojama iš surenkamų tyrimo duomenų;
- Socialinį pasaulį siekiama suprasti taip, kaip jį interpretuoja tyrimo dalyviai;

- Socialine realybe laikomas sąveikos tarp individų rezultatas.

Kokybiniu interviu norima ištirti subjektyvias veikėjų patirtis, nuostatas, jausmus, motyvus bei sampratas kasdieniuose kontekstuose. Kitaip tariant, „identifikuoti socialiai konstruojamas prasmes apie reiškinį ir kontekstą, kuriame jis egzistuoja“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Interviu individualus, siekiant užtikrinti sąlygas kuo atviriau atsiskleisti subjektyviai kiekvieno interviu dalyvio nuomonei.

- **Atrankos kriterijai.** Tyrimui parinkta kriterinė atranka, kuri tinkamiausiai suteiktų informaciją pagal nustatytą temą. Interviu dalyviai atrinkti laikantis sniego gniūžtės principo, kuomet vieni dalyviai rekomenduoja kitus potencialius pokalbių dalyvius pagal numatytus tyrimo kriterijus (profesiją bei interneto vartojimo faktą).
- **Imtis ir tyrimo data.** Interviu imta 2019 m. vasario 17 d. – kovo 10 d. laikotarpiu iš 5-ių socialinių darbuotojų ir 1-os socialinio darbo organizatorės. Taikyta kriterinė atranka pagal šiuos pagrindinius kriterijus – profesiją bei interneto naudojimąsi, naudojimąsi socialiniu tinklu *Facebook* (žr. 9 lentelė).

9 lentelė. Interviu dalyvių sąrašas ir dalyvių tapatybės kodavimas

Interviu kodavimo Nr.	**Profesijos atitikmuo**	**Bendras darbo stažas pagal profesiją**	**Naudojasi internetu/ Socialiniu tinklu *Facebook***
1.	Socialinė darbuotoja	3 m. ir keli mėn.	✚
2.	Socialinė darbuotoja	5 m.	✚
3.	Socialinio darbo organizatorė	5 m. ir 5 mėn.	✚
4.	Socialinė darbuotoja	6 m.	✚
5.	Socialinis darbuotojas	5 m.	✚
6.	Socialinė darbuotoja	7 m.	✚

Tyrimo ribotumai. Galimai dėl skirtingai suprantamų kibernetinių patyčių raiškos būdų, socialiniai darbuotojai galėjo nepaminėti visų atvejų, su kuriais susidūrė, nes nepriskyrė to kibernetinių patyčių atvejams.

Tyrimo etika. Tyrimas vykdytas atsiklausiant dėl interviu tiesioginio įrašymo telefone bei laikantis šių tyrimo etikos principų (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016):

- **Geranoriškumas, savanoriškumas.** Užtikrina laisvą sutikimą tyrimo dalyviui dalyvauti tyrime, laisvę bet kada jį nutraukti ar neatsakyti į kurį nors klausimą.
- **Pagarba asmens orumui.** Klausimai užduodami pagarbiai, kuriamas abipusio pasitikėjimo ryšys, grįžtamasis ryšys tyrimo metu.

- **Teisė interviu dalyviui gauti tikslią informaciją.** Dalyvis informuojamas apie tyrimo esmę ir suteikiama teisė gauti grįžtamąjį ryšį po tyrimo informuojant apie tyrimo rezultatus.
- **Konfidencialumas.** Tyrimo dalyvio išsakytos patirtys naudojamos vien tiktai atliekamo tyrimo tikslais.
- **Saugumo užtikrinimas**. Reikšmingas tuo, jog tyrimo dalyviui užtikrinama teisė, jog dėl interviu jo padėtis visuomenėje nepablogės (pvz. darbo prasme ir pan.).

Laikantis išvardintų kokybinio tyrimo duomenų rinkimo ir sekančiame temos poskyryje vardijamų duomenų apdorojimo kriterijų, siekiama atitikti interviu tyrimui svarbius validumo ir patikimumo aspektus.

3.2 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ rezultatų analizė

Tyrimo eiga. Kokybinio pusiau struktūruoto interviu eigos kryptingumui (identifikavimui, klasifikavimui ir kategorizavimui) pasitelkti du pagrindiniai klausimų blokai:

1. **Klausimų blokas „Socialinis darbuotojas interneto *lauke:* komunikacinis aspektas“.** Šiuo klausimų bloku norima nustatyti, kaip socialiniai darbuotojai panaudoja interneto erdvę profesiniu atžvilgiu: kada ir kaip ją naudoją, kaip komunikuoja su aplinkiniais ir kokius komunikavimo niuansus išskirtų kaip ryškiausius. Tam atskleisti pasitelkti penki pagrindiniai klausimai (žr. 1 priedas).
2. **Klausimų blokas „Socialinio darbuotojo, susidūrusio su kibernetinėmis patyčiomis interneto *lauke,* potyris“.** Šiuo klausimų bloku siekiama identifikuoti socialinių darbuotojų potyrį – mintis, jausmus, mąstymą ir komunikaciją bendrąja prasme, susidūrus su kibernetinėmis patyčiomis internete. Tam atskleisti pasitelkti šeši pagrindiniai klausimai. (žr. 1 priedas).

Tyrimo apdorojimo metodas. Tyrimui apdoroti naudojama kokybinė turinio analizė (angl. *qualitative content analysis*). Anot Žydžiūnaitės ir Sabaliausko (2017), šia analize siekiama „sisteminant ir apibendrinant tyrimo medžiagą, apibūdinti reiškinius, atskleisti, kokias prasmes žmonės suteikia šiems reiškiniams“. Tai vykdoma per tyrimo duomenų identifikavimą, klasifikavimą ir kategorizavimą, kas padeda sistemiškai, aiškiau išskirti atsiveriančias tyrimo rezultatų prasmes analizuojant gautus duomenis.

Interpretuojant tyrimo dalyvių interviu duomenis (transkribuoti interviu tekstai žr. 9-14 priedai), buvo laikomasi interviu proceso apibūdinimo (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016), jog interviu dalyvis ir tyrėjas sąveikauja proceso metu: tyrimo dalyvio atsakymai veikia tyrėją, taip pat jie reaguoja vienas į kitą, todėl šis procesas kaip socialinės realybės vaizdas – tampa bendras ir

konstruojamas *čia ir dabar*, tad interviu eigoje pagrindiniai klausimai buvo papildomi šalutiniais klausimais, užduodamais pagal situaciją, reflektyviai, atsižvelgiant į interviu dalyvių atsakymus.

Interviu dalyvių atsakymams priskiriant prasmes, remtasi Švedaitės (2004) išsakyta mintimi, jog sąveikaujant tam tikroms psichinėms sistemoms, susidaro socialinės prasmės *laukas*, kuris, anot Pečiulio (2011), - mediatizuota erdvė, į kurią persikelia vartotojo psichinė sistema. Tad aprašant tyrimą, bus vartojama *lauko* sąvoka, kuri perteikia internetą kaip specifinę, mediatizuotą erdvę, kuri suteikia sąlygas vykti tam tikrai komunikacijai tos erdvės ribose.

3.2.1 Socialinis darbuotojas interneto *lauke*: komunikacinis aspektas

Tiriant socialinio darbuotojo veikimo interneto *lauke* komunikacinį aspektą, pirmiausia interviu metu pateiktas klausimų blokas **„Socialinis darbuotojas interneto *lauke:* komunikacinis aspektas“** (žr. 1 priedas). Iš tokių klausimų kaip **„***Ar naudojatės internetu? Kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis tai vyksta?“, „Ką Jums, kaip socialiniam darbuotojui, reiškia komunikacija internete?*“ ir kt., turinio analizės lentelėje „Socialinių darbuotojų interneto *lauko* panaudojimas“ (žr. 2 priedas) išskirta pagrindinė kategorija – **„Įsitraukimo į interneto *lauką* motyvai“**, kurioje išryškėjo šešios subkategorijos: pirmoji parodo, jog socialiniams darbuotojams svarbu **„Profesinis tobulėjimas“,** kadangi *„<...> galiu rast labai daug naudingos informacijos <...>*“, antroji leidžia suprasti, jog taip pat svarbu ir **„Veiklos metodų paieška“**, nes ieškoma *„<...> kaip elgtis vienu ar kitu atveju <...>“.* Trečioji subkategorija išduoda, jog socialinės pagalbos profesijos atstovai pažymi, jog internetą išnaudoja ir - **„Informacijos sklaidai“** – teigia, jog svarbu *„<...> pasidalint gerąja patirtim, informacija <...>“*. Svarbu paminėti, jog socialinio darbo specialistai nemažiau svarbų dalyką išskiria ir tai įrodančioje ketvirtojoje subkategorijoje **„Bendras darbo sferos stebėjimą internete“:** *„Tai pirmiausia straipsniai – tai, ką rašo apie socialinį darbą, įvairios aktualijos, taip pat socialinio darbo puslapis <...>“*. Galiausiai, socialiniai darbuotojai interneto erdvę išnaudoja ir asmeniniams tikslams – iš panašių tvirtų atsakymų, jog *„Taip, namie irgi naudojuosi, taip“,* išryškėjo šeštoji subkategorija – **„Asmeniniai tikslai“.**

Iš pirmojo bloko klausimų **„Socialinis darbuotojas interneto *lauke:* komunikacinis aspektas“** (žr. 1 priedas) gautų duomenų taip pat išryškėjo, jog socialiniai darbuotojai interneto *lauką* išnaudoja ir profesiniams tikslams, kadangi turinio analizės lentelės „Socialinių darbuotojų komunikavimas profesija“ (žr. 3 priedas) kategorijoje **„Socialinio darbo profesinių funkcijų raiška interneto *lauke“,*** identifikuotos šios trys subkategorijos: pirmoji - **„Problemų identifikavimas“,** kadangi interviu dalyvis pabrėžė, jog *„<...> jeigu aš pamatau vat ar socialiniuose tinkluose, pagalba reikalinga žmogui, <...> ieško kažkas informacijos, tai stengiuos, kaip socialinis darbuotojas, pagelbėt“.* Iš gautų atsakymų antrojoje subkategorijoje **„Konsultavimas“** išryškėjo, jog daugiausia

socialiniai darbuotojai teigia konsultuojantys pagalbos ieškotojus ir nukreipiantys gauti pagalbą: „<...> *jeigu aš matau, kad, kad reikia kažkokios informacijos žmogui – tiesiog ieško, tai stengiuos, stengiuos nukreipti.“* Taip pat trečioji subkategorija **„Sprendimų paieška“** išryškina, jog interneto *laukas,* anot interviu dalyvių, yra naudojamas dėl <...> *bendro kažkokio sprendimo ieškojimo“.*

Apibendrinant pirmo bloko **„Socialinis darbuotojas interneto *lauke:* komunikacinis aspektas“** (žr. 1 priedas) turinio analizės lentelėse fiksuotas kategorijas bei jose išryškėjusias subkategorijas (žr. 2 ir 3 priedai), galima teigti, jog interviu dalyviai, kaip socialinio darbo profesijos atstovai, internetiniame *lauke* pakankamai dažnai komunikuoja tiek asmeniniais, tiek profesinės veiklos tikslais. Kalbant apie profesiją, specialistai išnaudoja interneto lauką tiek įvaizdžiui formuoti, tiek apskritai informacijos sklaidai kurti bei stebėti interneto *lauką*. Iš transkribuotų interviu duomenų matyti, jog yra tam tikrų socialinio darbo metodų užuomazgų internete: problemų identifikavimo, konsultavimo bei problemų sprendimo paieškos niuansų. Galima daryti išvadą, jog interneto *laukas* yra naudojamas įvairiapusei profesinei komunikacijai išpildyti, tačiau interviu dalyviai įvardija ir mažą asmeninį įsitraukimą į vykstančius procesus internete, nors įsitraukimo aspektą jie laiko labiau teigiamu, negu neigiamu dalyku.

3.2.2 Socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, potyris, susidūrus su kibernetinių patyčių reiškiniu interneto *lauke*

Nagrinėjant socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, potyrį, susidūrus su kibernetinių patyčių reiškiniu interneto *lauke*, buvo pasitelktas antrasis klausimų blokas **„Socialinio darbuotojo, susidūrusio su kibernetinėmis patyčiomis interneto *lauke,* potyris“** (žr. 1 priedas). Šiame bloke pasitelktų klausimų, tokių kaip *„Kokius procesus pastebite populiariosiose socialinėse platformose, pvz. Facebook, nuomonės raiškos atžvilgiu? Ar jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete?“, „Kokia Jūsų nuomonė dėl nuomonės raiškos internete būtent socialinio darbo profesijos atžvilgiu? Ar vyrauja tam tikros tendencijos?“, „Kaip pasižymi neigiama nuomonės raiška jūsų profesijos atžvilgiu internete?*“ pagalba, turinio analizės lentelėje „Kibernetinių patyčių raiška elektroninėje erdvėje“ (žr. 4 priedas), nustatyta kategorija **„Komunikavimas kibernetinėmis patyčiomis“.** Šioje kategorijoje detalizuotos keturios subkategorijos: pirmoji - **„Nepagarbus nuomonės išsakymas“,** antroji - **„Šaržavimas, paveiksliukai“,** trečioji - **„Agresyvumas“** ir ketvirtoji - **„Išmaniųjų funkcijų panaudojimas“** (žr. 4 priedas). Pagal šiomis subkategorijomis išgrynintus tyrimo duomenis, interviu dalyviams daugiausia įsimena interneto erdvėje reiškiami *„<...> įžeidūs žodžiai, priekaištai, nepasitenkinimas <...>*“, „<...> *pravardžiavimas visoks, užgauliojimas“,* taip pat negatyvia komunikacijos raiška interviu dalyviai laiko ir nuotraukas, jų teigimu įsimena ir <...> *nuotraukos įžeidžios <...>“* ir „ <...> *įsiterpimas į pokalbį, ir, na,*

apeliavimas į pamatines žmogaus kažkokias savybes, tiesioginis, susijęs, galbūt, sakykim, tie tokie agresoriai, jie ieško tų visų, galbūt, labiausiai pažeidžiamų žmonių, stengiasi juos ir iškelt“. Taip pat interviu dalyviai mini apskritai agresyvią tiesioginę komunikaciją internete, pasireiškiančią užgauliojimu: *„<...> paprasčiausiai pradeda užgauliot dėl išvaizdos <...>“* ir kt., taigi ryškėja susidūrimas su žeidžiančia komunikacija internete.

Iš interviu dalyvių išsakytų minčių, turinio analizės lentelėje „Kibernetinių patyčių rizikos faktoriai interneto lauke“ (žr. 5 priedas), išryškėjo pastebėti kibernetinių patyčių rizikos faktoriai internete. Interviu dalyviai daugiausia minėjo anonimiškumą, kuris iškilo kaip pagrindinė duomenų kategorija - **„Anonimiškumas“.** Svarbu pažymėti, jog buvo nustatyta, kad anonimiškumas susidaro iš dviejų subkategorijų (žr. 5 priedas), kurių pirmoji – **„Aršumas, drąsa“**, įvardijamas kaip pasireiškiantis per užgaulumą: *„ Yra tam tikrų grupių, kur yra keli tūkstančiai narių, bet kas gali rašyti komentarus – net neprisijungęs, tai yra ir tų užgaulių komentarų, ir tas bendravimas jau toks, tikrai nėra nei nuoširdus <...>*, taip pat atsakymais pabrėžta, jog interneto vartotojai, būna, *„<...> drąsiai pasisako internetinėj erdvėj, bet yra tylūs išreikšti nuomonę tiesiogiai.*“, - panašiai teigė ne vienas interviu dalyvis.

Iš atsakymų duomenų taip pat pastebėta, jog anonimiškumas skatina ne tik aršumą interneto erdvėje, tačiau ir identifikavo antrą subkategoriją - **„Visišką *panirimą* į interneto *lauką*“** (žr. 5 priedas): *„<...> žmogus toks pasidaro beasmenis, jis toks visame tame būna, tarsi dalinai praranda ir save <...>“*, todėl internete interviu dalyviai pastebi su tuo susijusias grėsmes, tokias kaip kibernetinių patyčių rizika, kai žmogus pajunta interneto erdvės suteikiamą nuasmeninimą, o kartu su tuo mažėjančią savikontrolę ir menkstančią atsakomybę prieš save ir kitus, ir pradeda komunikuoti įžeidžiai, ko galimai nedarytų, su pašnekovu bendraudamas *akis į akį*.

Toliau, uždavus tolimesnius antrojo klausimų bloko **„Socialinio darbuotojo, susidūrusio su kibernetinėmis patyčiomis interneto *lauke,* potyris“** klausimus (žr. 1 priedas): *„Kokia Jūsų nuomonė dėl nuomonės raiškos internete būtent socialinio darbo profesijos atžvilgiu? Ar vyrauja tam tikros tendencijos?“* ir *„Kaip pasižymi neigiama nuomonės raiška jūsų profesijos atžvilgiu internete?“*, turinio analizės lentelėje „Visuomenės požiūris į socialinį darbuotoją“ (žr. 6 priedas), nustatyta duomenų kategorija – **„Komunikacija apie socialinį darbuotoją“**, kurioje išryškėjo dvi pagrindinės subkategorijos: pirmoji – tai **„Nepagarbus komunikavimas profesijos atstovų atžvilgiu“**, internete pasireiškiantis *„<...> vartojant necenzūrinius žodžius, arba kažkaip pravardžiuojant, žeminant <...>*“ bei antroji subkategorija **„Neigiama išankstinė nuomonė apie socialinio darbo profesiją“,** išryškėjusi iš atsakymų apie socialinius darbuotojus, kad **„<...>** *jie priešai, kad jie nori atimti vaikus, kad kad viską daro kad tiktai atimtų <...>*“, ir *„Tiesiog gal trūksta šiaip to supratimo apie socialinio darbo, nu, svarbą visuomenėj <...>*“. Išankstinę neigiamą nuomonę apie socialinį darbuotoją, anot tyrimo dalyvių, įtakoja žiniasklaida ir straipsniai vyraujantys internete,

tad galima teigti, jog interviu dalyvių nuomone, interneto erdvėje komunikacijos raiška veikia socialinio darbo profesijos įvaizdį ir tai liudija ne vieno jų išsakomi pastebėti faktai.

Toliau tiriant socialinių darbuotojų, kaip profesijos atstovų, potyrį susidūrus su kibernetinių patyčių apraiškomis internete, buvo užduotas šis esminis klausimas: *„Kaip Jus asmeniškai kaip socialinio darbo profesijos atstovą, veikia tokie neigiamos nuomonės raiškos elementai besiformuojantys internete?“*. Turinio analizės lentelėje „Kibernetinių patyčių apraiškų poveikis socialiniams darbuotojams“ (žr. 7 priedas) atskleista kategorija - **„Iššaukiama reakcija“**, kurioje išskirtos keturios subkategorijos: pirmoji - **„Nerimas“,** nes interviu dalyviai teigė, jog *„Man, kaip socialiniam darbuotojui, kelia nerimą.“, antroji* - **„Liūdesys“,** nes apie neigiamus, žeidžiančius komentarus teigiama, jog „*Tai iš tikrųjų yra labai daug tokio liūdesio, kad vis dėlto mes esam tokie nejautrūs vieni kitiem, kad mes linkę kaltinti<...>“.* Trečia subkategorija atsiskleidė kaip **„Pyktis, neviltis“,** kadangi *„<...> būna kartais ir nusivylimas, kartais pradedi galvoti, ar tikrai, ar tikrai, gal net susimąstai, ar tikrai verta dirbti socialine darbuotoja <...>“*. Ketvirtoji subkategorija identifikuota kaip **„Motyvacija“,** nes *„<...> tada yra kažkaip vat labiau susitelkiama <...>“* bei ieškoma išeičių, nes žeidžianti komunikacija “*<...> išjudina kasdieninę rutiną, nes tada kyla klausimų: tai ką su tuo daryti, kaip mes galime tame būti, kaip prie to prisidėti <...>“*. Iš šių gautų duomenų atskleista, jog socialiniai darbuotojai įvairiai reaguoja į patyčias ar jų apraiškas ir tai sukuria papildomų psichologinių trikdžių, bet kaip specialistai jie ieško būdų ir motyvacijos kovoti su identifikuojamomis problemomis.

Toliau klausimais *„Ar imatės kokių nors veiksmų stebėdami tokią nuomonės raišką internete? Jei taip, kokių?*“ ir *„Jūsų manymu, kaip galima kovoti su internete vyraujančiomis patyčiomis apskritai?“*, turinio analizės lentelėje „Socialinių darbuotojų reakcija“ (žr. 8 priedas) atskleista kategorija **„Socialinio darbuotojo reagavimo būdai“.** Šioje kategorijoje identifikuotos keturios subkategorijos: pirmoji - **„Stebėjimas“,** kadangi interviu dalyviai teigė, jog nemėgsta reikšti nuomonės internete: *„<...> kažkokių komentarų, pasisakymų viešai nereiškiu <...>“, „<...> labai retai įsilieju į tas diskusijas <...>“,* tačiau tokie atsakymai kaip *„Dažniausiai, kas liečia mano darbą, arba kur matau, kad diskusija eina netinkama linkme, trūksta kažkokių žinių, patirties, tai mėgstu ką nors į reikiamą situaciją parašyti“,* išskiria antrąją ryškią subkategoriją – tai **„Tiesioginį reagavimą“** į žalingą komunikacijos raišką internete. Trečioji subkategorija **„Problemos sprendimų paieška“** iškilo radus šiuos interviu dalyvių atsakymus – problemos sprendimo siūlymus: *„Galbūt ir bausti žmogų apie tai, kad jis skleidžia faktus neatitinkančius realiojo <...>“* arba siūlo reaguoti iš karto - „*<...> pranešant netinkamus komentarus*“. Ketvirtoji subkategorija **„Prevencija“** atskleidė, jog socialiniai darbuotojai iškelia vis dar aktualų švietimo dėl interneto saugaus vartojimo poreikį: „*<...> švietimas, turėtų būt kalbama <...>“,* skatinama prevencinė komunikacija: *„Tiesiog skleidimas, skleidimas, kad bendraukime pagarbiai, reikškime savo nuomonę irgi pagarbiai.“*

Taigi, minėti duomenys dėl socialinių darbuotojų reakcijų į kibernetinių patyčių apraiškas ir žalingą komunikavimą internete, atskleidė, jog socialiniai darbuotojai stebėdami interneto *lauką*, identifikuoja patyčių raišką, ir nors patys teigia, jog retai dalyvauja diskusijose, tačiau aptikę kibernetinio smurto atvejus, mąsto apie savo, kaip profesijos atstovo, atsakomybę ir apgalvoja įsikišimą į tokius atvejus. Galima daryti išvadą, jog socialiniai darbuotojai interneto *lauke* veikia arba mąsto, kaip galima būtų optimaliau spręsti kibernetinių patyčių problemą, o tai stiprina jų profesinį identitetą.

3.3 Tyrimo „Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“ rezultatų apibendrinimas

Apibendrinant atlikto tyrimo rezultatus, pagal išsikeltus tyrimo klausimus išryškėjo keletas esminių duomenų išvadų:

1. Socialinis darbuotojas interneto *lauke* komunikaciniu aspektu yra sąlyginai aktyvus dalyvis, kuris profesijos atžvilgiu internete veikia daugiausia stebėdamas, dalydamasis informacija su kolegomis, ieško naudingos informacijos profesijos atžvilgiu, taip pat kartais įsitraukia į diskusijas tiesiogiai.
2. Išryškėjo interviu dalyvių, kaip socialinių darbuotojų, tiesioginė veikla – problemų identifikavimas, konsultacijų užuomazgos bei problemų sprendimų paieškos. Tad, galima teigti, jog socialinis darbuotojas naudoja kryptingą, profesinę komunikaciją interneto *lauke*, nors dar yra pakankamai daug erdvės plėsti profesijos integravimą į interneto erdvę.
3. Socialinio darbuotojo, kaip profesijos atstovo, potyris, susidūrus su kibernetinių patyčių reiškiniu interneto *lauke,* pasireiškia keliais aspektais: viena vertus, socialinis darbuotojas dėmesingas interneto erdvėje esančioms kibernetinių patyčių užuomazgoms ir atpažįsta jų tendencingumą, mąsto apie šios problemos sprendimo poreikį ir prevencijos galimybes. Kita vertus, socialinis darbuotojas pats susiduria su kibernetinėmis patyčiomis, o visuomenės požiūris į jo profesinę veiklą yra labai svarbus veiksnys kibernetinių patyčių problemos sprendimo kontekste.

IŠVADOS

1. Dokumentų analizės pagalba, nustatyta, jog komunikacijos procesai dėl sparčiai tobulėjančių išmaniųjų technologijų, gali būti paaiškinami funkcinės visuomenės komunikacijos kanalų kontekste. Elektroninė erdvė sudaro sąlygas reikštis aktyviai, dviprasmiškai bei dideles auditorijas pasiekiančiai komunikacijai, kurioje gali iškilti įvairios komunikacijos raiškos formos, pvz. kibernetinės patyčios. **Taigi, išryškėja problema – kibernetinių patyčių raiška elektroninėje erdvėje, kuri dėl interneto *lauko* specifiškumo, yra sudėtinga ir kompleksinė.**

2. Dokumentų analizė parodė, jog komunikacijos kanalas - socialinis tinklas *Facebook* - vienas iš potencialių kibernetinių patyčių nagrinėjimo *laukų,* kadangi jame telkiasi didelis, aktyvus vartotojų srautas. Šiame *lauke* atsiskleidžia hibridinė komunikacija: bendraujama tekstinėmis žinutėmis, *video* pagalba ir kt., sudarant sąlygas labai įvairiai pasiekti kontaktuojamus asmenis - tiek asmeninėmis žinutėmis, tiek viešai dalinantis informacija ties vartotojų profiliais ir kt. **Taigi, atsižvelgiant į komunikacijos galimybes *Facebook* socialiniame tinkle, interneto *laukas* atsiveria kaip galimybių erdvė, tiesioginei profesinei veiklai joje (kibernetinių patyčių problemos stebėjimui, identifikavimui, socialinės problemos sprendimo *galios* aktyvavimui bei tiesioginiam bendravimui su klientu ir pan.).**

3. Empirinis kokybinis tyrimas atskleidė, jog socialiniai darbuotojai susiduria su kibernetinių patyčių apraiškomis, taip pat kibernetinių patyčių atvejus pastebi tiek bendrai stebėdami interneto erdvę, tiek ją naudodami profesiniams poreikiams. Naudojant *Facebook* socialinį interneto tinklapį, interviu dalyviai - socialiniai darbuotojai, apgalvotai panaudoja interneto *lauką* savo profesinei veiklai arba bando naudoti minimais tikslais (identifikuoja problemą, ją bando spręsti, nukreipti asmenis gauti atitinkamą pagalbą, ieško pagalbos galimybių ir komunikuoja su kolegomis), tačiau, galima teigti, jog socialiniai darbuotojai tam kol kas panaudoja per mažus resursus (tyrimo duomenys parodė, jog specialistai dažniausiai veikia pavieniui, daugiausia stebi socialinę erdvę, rečiau – įsitraukia tiesioginei veiklai). **Taigi, išaiškėjo, jog socialinių darbuotojų veikla kibernetinėje erdvėje dar vis formuojasi, naudojant elektroninę erdvę ir pasireiškia kibernetinių patyčių problemų identifikavimo bei sprendimo užuomazgomis.**

REKOMENDACIJOS

1. Kadangi teorinė medžiaga ir kokybinis tyrimas atskleidžia unikalias patirtis, susiduriant su kibernetinėmis patyčiomis, socialiniams darbuotojams būtina nuolatinė savišvieta, gilinantis kas tai per problema ir koks jos raiškos specifiškumas, kad galėtų detaliau identifikuoti kibernetinių patyčių raiškos būdus internete tiek vaikų, tiek suaugusiųjų tarpe.
2. Socialiniai darbuotojai, kaip socialinių problemų sprendėjai, galėtų aktyviau stebėti internetą, šiuo atveju konkrečiai socialinį tinklą *Facebook*, būtent kibernetinių patyčių raiškos atžvilgiu, kad galėtų adaptuoti savo profesijos veiklos gaires problemai spręsti, tiesiogiai ir kūrybiškai panaudodami interneto *lauką.*
3. Socialiniai darbuotojai, panaudodami socialinį tinklapį *Facebook,* galėtų telkti dar didesnį savo profesijos bei kitų profesijų atstovų ratą (psichologus, sociologus, pedagogus, informacinių technologijų specialistus ir kt.), kurie interneto lauke veiktų kartu (organizuotų diskusijas, inicijuotų susitikimus, kontaktuotų ir telktų užsienyje veikiančius analogiškus specialistus, keistųsi gerąja patirtimi, sprendžiant kibernetinių patyčių problemą, taip pat įtraukdami valdžios institucijas šalies ir tarptautiniu mastu.
4. Socialinių darbuotojų profesijoje orientavimasis į e-socialinį darbą, prisidėtų ir prie socialinių darbuotojų identiteto plėtojimosi galimybių, įvaizdžio formavimo. Kaip naudingos visuomenei profesijos, šios veiklos atstovai, galėtų parodyti, jog yra lanksčiai prisitaikantys prie informacijos amžiaus keliamų iššūkių ir elektroninėje erdvėje aktyviau veikdami kaip profesinę *galią* formuojantys ir įgyvendinantys socialinių problemų sprendėjai, (pa-)siektų intensyvesnio įsitvirtinimo socialinės politikos kontekste šalies mastu.

LITERATŪROS SĄRAŠAS:

1. Andrijauskaitė, L. (2014). Autopoezės pritaikymo galimybės viešojo valdymo sistemai. *Viešoji politika ir administravimas, 13* (4), 704 – 716. doi: 0.13165/ VPA-14 -13- 4 -12

2. Aurylaitė, I. (2017). Vietos valdžios ir piliečių interakcija socialiniame tinkle „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. *Informacijos mokslai, 78,* 122 – 149. doi: https://doi.org/10.15388/Im.2017.78.10838

3. Boyd, D. M., Ellison, N.B. (2008). Social network sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication, 13* (2008), 210 - 230. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x

4. Calisir, G. (2015). A research on presentation of violence in social media: opinions of Facebook users. *Journal of Media Critiques [JMC], 1* (2), 25 – 54. doi: 10.17349/jmc115302

5. Chyldnet International. (2007). Cyberbullying: understand, prevent and respond. *Guidance for schools, EU.* Prieiga per internetą: https://www.childnet.com/ufiles/Cyberbullying-guidance2.pdf

6. Donegan, R. (2012). Bullying and Cyberbullying: History, Statistics, Law, Prevention and Analysis. *The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications*, 3 (1), 33 -42. Prieiga per internetą: https://pdfs.semanticscholar.org/6444/a3ad646438d62d351bd645bb84b8a2469297.pdf?_ga=2.122961475.995754575.1554574822-128904538.1554574822

7. Eidukevičiūtė, J., Petronėlė Večkienė, N. (2016). Komunikacinės kompetencijos raiška profesinio identiteto paieškoje. *Tiltai, 3*, 17–36. Prieiga per internetą: http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/1421/pdf

8. Englander, E., Donnerstein, E., Kowalski, R., Lin, C. A., Parti, K. (2017). Defining Cyberbullying. *Pediatrics*, 140 (s2), 147-151. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/Pediatricsarticle.pdf

9. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vadovėlis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

10. Gwena, C., Chinyamurindi, W. T., Marange, C. (2018). Motives influencing Facebook usage as a social networking site: An empirical study using international students. *Acta Commercii*. *Independent research journal in the management sciences, 18* (1), a521. Prieiga per internetą: https://actacommercii.co.za/index.php/acta/article/view/521/860

11. Informacinės visuomenės tvarkos komitetas. (2019). *Gyventojai, kurie naudojosi internetu ir kompiuteriu per paskutinius 3 mėnesius.* Prieiga per internetą: http://statistika.ivpk.lt/temos/1053

12. Joo T.-M., Teng CH.-E. (2017). Impacts of Social Media (Facebook) on Human Communication and Relationships: A View on Behavioral Change and Social Unity. *International*

Journal of Knowledge Content Development & Technology, 7 (4), 27-50 (December, 2017). Prieiga per internetą: http://ijkcdt.net/xml/12711/12711.pdf

13. Kairala, M. (2017). Social work and technological Challenges. Iš Kilpelainen, A., Paykkonen, K. *eCompetence for social work. Publications in the social sciences:* University of Lapland, (p. 63-73). Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/eCompetence_for_Social_Work_Kilpel%C3%A4inen_P%C3%A4ykk%C3%B6nen%20PDFA.pdf

14. Kaskazi, A. (2014) *Social Network Identity: Facebook, Twitter and Identity Negotiation Theory.* Pranešimas konferencijoje iConference 2014 proceedings: University of Michigan.

15. Kietzmann, J.H., Silvestre, B. McCarthy, I. P., Pitt, L. (2012). Unpacking the social media phenomenon: towards a research agenda. *Journal of Public Affairs, 12* (2), 109–119. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/2012UnpackingtheSocialMediaPhenomenonJPA.pdf

16. Kustriyanti, S., Astuti Endang, S., Kusumawati, A. (2017). Analysis on continuous participation behavior of virtual community member based on the usability ant sociability perspective. *Rjoas,* 7 (67), 153-159. Doi: https://doi.org/10.18551/rjoas.2017-07.18

17. Lopez Pelaez, A. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European journal of social work,* 21, (6), 801-803. Prieiga per internetą: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2018.1520475?scroll=top&needAccess=true

18. *Lost in Cyber World.* (2008). ES Projektas, skirtas supažindinti su pavojais internete. Dingusių žmonių šeimos paramos centras: *www.lostincyberworld.eu*.

19. LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2019). *Kas yra socialinis darbas?* Prieiga per internetą: https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialines-paslaugos-ir-socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas

20. Nevinskaitė, L. (2011). *Šiuolaikinės medijos ir masinės komunikacijos teorijos*. Mokomoji knyga. Prieiga per internetą: http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2011_Nevinskaite_siuolaikines_medijos.pdf

21. *Number of monthly active Facebook users worldwide as of 4th quarter 2018 (in millions).* Statistiniai duomenys apie *Facebook* socialinės platformos lankomumą per mėnesį. Prieiga per internetą: https://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/

22. Paluckaitė, U., Žardeckaitė – Matulaitienė, K. (2015). Rizikingas elgesys internete: jo formos ir pasekmės tarpasmeniniams santykiams bei asmens privatumui. *Visuomenės sveikata, 3* (70), 29-

38. Prieiga per internetą: http://www.hi.lt/uploads/pdf/visuomenes%20sveikata/2015.3(70)/VS%202015%203(70)%20LIT%20A%20Rizinkingas%20elgesys%20internete.pdf

23. Pečeliūnaitė, A. (2012). Vieningos komunikacijos paradigma „debesų“ technologijose: „Microsoft Lync 2010“ komunikacijos platformos analizė teoriniu ir praktiniu aspektais. *Informacijos mokslai, 60*, 36-52. Prieiga per internetą: https://ceeol.com/search/viewpdf?id=209695

24. Pečiulis, Ž. (2011). Medijų tyrimai. Daugiaterpiškumo kolizija medijose: technologinės raidos aspektas. *Informacijos mokslai, 57, 74-87*. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=144832

25. Pilkauskaitė Valickienė, R.; Raižienė, S., Žukauskienė, R. (2009). Elektroninių patyčių paplitimas tarp Klaipėdos apskrities vyresniųjų klasių moksleivių. *Socialinis darbas, 8* (2), 114-121. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/220/12_valickiene.pdf

26. Pivorienė, J., Večerskytė, J. (2005). Socialinio darbo įvaizdis interneto svetainėse. *Socialinis darbas, 4* (2), 132 – 141. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/upload/iblock/8de/15_pivoriene_vecerskyte.pdf

27. Pupelienė, J. (2015). *Mokslo komunikacija*. Mokomoji knyga. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/14503570.pdf

28. Savage, M. (2012). *Developing a Measure of Cyberbullying Perpetration and Victimization* (A Dissertation). Arizona State University. Prieiga per internetą: https://repository.asu.edu/attachments/94134/content//tmp/package-8y6MUh/Savage_asu_0010E_12199.pdf

29. Savukynas, V. (2006). Gyvenimas globalioje informacinėje visuomenėje: kūnas, erdvės, bendruomenės. *Kultūrologija, 13*, 29-47. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=245983

30. Sidrys, I. (2015). Komunikacijos reikšmė J. Habermaso teorijoj‘e. *Sociologija. Mintis ir veiksmas, (1-2),* 43-56. Prieiga per internetą: http://www.zurnalai.vu.lt/sociologija-mintis-ir-veiksmas/article/view/7166/4776

31. Sirbikytė, G. (2013). Ar socialinio tinklo valdytojas atsako už šio tinklo naudotojo neteisėtais veiksmais padarytą žalą? *Teisės apžvalga, 1* (10), 30-85. Prieiga per internetą: https://ceeol.com/search/viewpdf?id=255716

32. Siudikienė, D. (2012). Auditorijos sampratos paradigmų kaita. *Informacijos mokslai, 61*, 93-112. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=198428

33. Siudikienė, D. (2013). Skirtingų Lietuvos auditorijos gyvenimo stiliaus grupių laisvalaikio medijų naudojimo ypatumai. *Informacijos mokslai, 66*, 34-55. Prieiga per internetą: http://www.journals.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/2068/1295\

34. Staniulienė, S. (2012). Tinklaveikos iššūkiai socialiniam darbui. *Kultūra ir visuomenė. Socialinių tyrimų žurnalas, 3* (1), 87-100. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=79094

35. Stunžinas, *R.* (2017). Europos Sąjungos kibernetinio saugumo terminai su dėmeniu kibernetinis, (-ė): reikšmės, kilmė, sinonimija ir variantai. *Terminologija, 24*, 145-163. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=716290

36. Subačiūtė, J. (2016). Neįgalūs paaugliai sociologiniame diskurse. *Skilęs habitus judėjimo negalią turinčių paauglių socialiniame lauke* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/18933151%20(2).pdf

37. Subramanian, K. R. (2017). Influence of social media in interpersonal communication. *International journal of scientific progress and research, 38* (02), 70-75. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/IJSPR_3802_2069InfluenceofSocialMediainInterpersonalCommunication.pdf

38. Šėmytė, G. (2013). Agora virtualioje erdvėje. *Politologija, 1* (69), 191-198. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=190395

39. Švedaitė, B. (2004). Socialinio darbo sistema Lietuvos visuomenės kaitos kontekstu. *Acta paedagogica vilnensia, 12*, 39-49. Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/9614-%23%23default.genres.article%23%23-9294-1-10-20160117%20(2).pdf

40. Tarptautinis žodžių žodynas: Komunikacija. Prieiga per intrenetą: https://www.zodynas.lt/tarptautinis-zodziu-zodynas/K/komunikacija

41. Tautkevičienė, G. (2012). Studentų personalinių žinių valdymas naudojant saityno 2.0 technologijas. *Informacijos mokslai, 60, 53-65.* Prieiga per internetą*:* https://ceeol.com/search/viewpdf?id=209694

42. Trakimavičiūtė, G. (2017). Ryšių su klientais palaikymas, pasitelkiant socialinį tinklą „Facebook“. *Informacijos mokslai, 77,* 145-159. DOI: https://doi.org/10.15388/Im.2017.77.10711

43. Trytko, K. (2015). Blessing or curse of the digital world - perceptions of online anonymity in Polish daily newspapers. *Central European journal of Communication, 2*, 247-264. Prieiga per internetą: https://ceeol.com/search/viewpdf?id=413711

44. Vaicekauskienė, V. (2009). Sistemų teorijos integravimas į socialinio darbo veiklą. *Logos, 58,* 181-188 Prieiga per internetą: http://www.litlogos.eu/L58/logos58_181_188vaicekauskiene.pdf

45. Vaketis, R. (2010). *Niklaso Luhmanno sistemų teorijos pritaikymas komunikacijos mokslams (*magistro baigiamasis darbas). Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Jo%20Mac/Downloads/1937063%20(1).pdf

46. Patyčios. Vilniaus miesto mokinių gyvensena ir sveikata 2014 m. *Vilniaus visuomenės sveikatos biuro tarptautinis mokyklinio amžiaus vaikų gyvensenos ir sveikatos tyrimas*. Prieiga per internetą: http://www.vvsb.lt/wp-content/uploads/2015/09/HBSC2015-08-31-galutinis1.pdf

47. The Cybersmile Foundation. (2018). Prieiga per internetą: https://www.cybersmile.org

48. Vaičiulė, R. (2017). Socialinių medijų pozicija individų socializacijos procesų kontekste. *Regional Formation and Development Studies, 3* (23), 203-211. Prieiga per internetą: http://journals.ku.lt/index.php/RFDS/article/view/1596/pdf

49. Wagner, H. (2014). Socialinio darbo profesijos (ne)galia visuomenėje. *Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika, 9,* 7-20. Prieiga per internetą: http://www.zurnalai.vu.lt/STEPP/article/view/3780

50. Zuckerberg, M. *Viešas profilio įrašas Facebook socialinio tinklo paskyroje*. (2018) January 11, Menlo Park, CA, United States. Prieiga per internetą: https://www.facebook.com/zuck/posts/10104413015393571

51. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai.* Vadovėlis socialinių mokslų studijų programų studentams. Vilnius: Vaga.

Macijauskė, J. Kibernetinių patyčių potyris profesinėje veikloje: socialinių darbuotojų atvejis / Komunikacijos ir kūrybinių technologijų magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. Gintarė Žemaitaitienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Komunikacijos institutas, 2019.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe domėtasi komunikacijos raiška šiuolaikinės komunikacijos kanalais, tyrinėti komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* ypatumai, taip pat analizuotas kibernetinių patyčių reiškinys per socialinių darbuotojų profesinį potyrį. Atlikus tyrimą, identifikuota socialinių darbuotojų veiklos perspektyva ir požiūris interneto *lauke* kibernetinių patyčių problemos kontekste.

Magistro darbo tikslas – atskleisti socialinių darbuotojų potyrį, susiduriant su kibernetinėmis patyčiomis elektroninėje erdvėje. Tikslui pasiekti numatyta duomenų analizės metodu nagrinėti elektroninę erdvę sisteminiu požiūriu, kad galima būtų nustatyti joje egzistuojančias pagrindinių kanalų ypatybes komunikaciniu aspektu; duomenų analizės metodu išsiaiškinti kibernetinių patyčių, kaip socialinės problemos, bei socialinių darbuotojų, kaip pagalbos profesijos atstovų, veikos pagrindinius teorinius aspektus interneto komunikacijos kanaluose; taikant kokybinio tyrimo metodą, identifikuoti patyčių potyrio momentus socialinių darbuotojų veiklos aspektu elektroninės erdvės *lauke*. Tyrimo objektas - kibernetinių patyčių raiška. Duomenų rinkimui taikytas teorinės duomenų analizės metodas bei empirinis kokybinis tyrimas – pusiau struktūruotas interviu. Kokybinio tyrimo duomenų analizei naudota kokybinė turinio analizė.

Tyrimo rezultatai parodė, jog socialiniai darbuotojai yra aktyvūs interneto vartotojai profesinėje srityje stebint, analizuojant ir komunikuojant interneto *lauke*. Taip pat išryškėjo, jog socialiniai darbuotojai pastebi kibernetines patyčias tiek savo, tiek kitų atžvilgiu. Identifikuota, kad susidūrę su kibernetinėmis patyčiomis, socialiniai darbuotojai, bando teikti pagalbą socialiniame tinkle *Facebook*, nuolat mąsto apie problemos sprendimo galimybes. Apibendrinta, jog interneto *laukas* yra ta vieta, kuriame tiesiogiai galėtų būti sprendžiama kibernetinių patyčių problema, optimizuojant socialinių darbuotojų profesinę veiklą ir telkiant tam reikalingus išteklius: žinias, gebėjimus ir apskritai žmogiškąjį kapitalą.

Darbo struktūra: įvadas, dvi teorinės ir viena tiriamoji (empirinė) darbo dalys. Visose trijose dalyse siekiama įgyvendinti iškeltą tikslą, remiantis numatytaisiais uždaviniais. Darbo apimtis: 60 puslapių (be priedų); pateikiama 14 paveikslų, 9 lentelės, 14 priedų; naudotas 51 literatūros šaltinis.

Raktiniai žodžiai: *komunikacija, socialinių sistemų teorija, masinės medijos, auditorijos, vieninga komunikacija, funkcinė visuomenė, hibridinė komunikacija, socialinis darbas, e-socialinis darbas, kibernetinės patyčios, elektroninės patyčios.*

Macijauskė, J. Cyber Bullying experience in the professional activity: social workers‘ cases / Master of science‘s thesis in Communication ant Industrian Technology. Supervisor: doc. dr. Gintarė Žemaitaitienė. Vilnius: Mykolas Romeris Universy, Institute of Communication, 2019.

SUMMARY

The master's thesis was concerned with the expression of communication through modern communication channels, exploring the peculiarities of communication on the social network *Facebook*, as well as analyzing the phenomenon of Cyber Bullying through the professional experience of social workers. The research identified the perspective of social workers' activity and the approach to the Internet *field* in the context of Cyber Bullying.

The aim of the Master's thesis is to reveal the experience of social workers in Cyber Bullying on Electronic Space. To achieve the goal provided with Data analysis method to analyze electronic space in a systematic way, so that it can identify the features of the main channels in the communication aspect; Data analysis method to find out the main theoretical aspects of Cyber Bullying as a social problem, as well as social workers as representatives of the help profession, in Internet communication channels; Applying the Qualitative Research Method, identify the moments of bullying experience from the aspect of social worker activity in the field of electronic space. Research object: expression of Cyber Bullying. Theoretical Data Analysis method and Empirical Qualitative Research were used for data collection - semi-structured interview. Qualitative content analysis was used for qualitative research data analysis.

The results of the study showed that social workers are active Internet users in the professional field by monitoring, analyzing and communicating on the Internet. It also emerged that social workers observe Cyber Bullying, both for themselves and for others. It has been identified that, when confronted with cyber bullying, social workers, trying to provide support on the social network *Facebook*, are constantly thinking about the problem solving possibilities. Summarizing, the Internet *field* is the place where the problem of Cyber Bullying can be solved directly by optimizing the professional activities of social workers and mobilizing the necessary resources: knowledge, skills and human capital in general.

Structure of The Work: an introduction, two theoretical and one empirical parts. In all three parts, the objective is to be achieved on the basis of the default objectives. Scope of The Work: 60 pages (excluding annexes); 14 illustrations, 9 tables, 14 annexes; 51 literature sources.

Key words: *Communication, Theory of social system, Mass media, Audiences, United communication, Functional community, Hybrid communication, Social work, e-Social work, Cyberbullying, Electronic Bullying.*

PRIEDAI

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 priedas. Kokybinio tyrimo **„Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“** pusiau struktūruoto interviu klausimynas.

2 priedas. Turinio analizės lentelė „Socialinių darbuotojų interneto *lauko* panaudojimas“.
3 priedas. Turinio analizės lentelė „Socialinių darbuotojų komunikavimas profesija“.
4 priedas. Turinio analizės lentelė *„*Kibernetinių patyčių raiška elektroninėje erdvėje“.
5 priedas. Turinio analizės lentelė *„*Kibernetinių patyčių rizikos faktoriai interneto *lauke“*.
6 priedas. Turinio analizės lentelė „Visuomenės požiūris į socialinį darbuotoją“.
7 priedas. Turinio analizės lentelė *„*Kibernetinių patyčių apraiškų poveikis socialiniams darbuotojams“.
8 priedas. Turinio analizės lentelė „Socialinių darbuotojų reakcija“.

9 priedas. **1** interviu transkribuotas tekstas.
10 priedas. **2** interviu transkribuotas tekstas.
11 priedas. **3** interviu transkribuotas tekstas.
12 priedas. **4** interviu transkribuotas tekstas.
13 priedas. **5** interviu transkribuotas tekstas.
14 priedas. **6** interviu transkribuotas tekstas.

1 PRIEDAS

Kokybinio tyrimo **„Kibernetinių patyčių potyris socialinių darbuotojų profesijoje“** pusiau struktūruoto interviu klausimynas.

1. Klausimų blokas „Socialinis darbuotojas interneto lauke: komunikacinis aspektas“.

1.1 Ar naudojatės internetu? Kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis tai vyksta?

1.2 Ką Jums, kaip socialiniam darbuotojui, reiškia komunikacija internete?

1.3 Kaip Jūs naudojate interneto erdvę savo, kaip socialinio darbuotojo, įvaizdžiui formuoti?

1.4 Jūsų nuomone, kaip komunikacijos internete procesai įtakoja tarpasmeninę komunikaciją tarp dalyvių? Ar matote kokias nors tendencijas? Galbūt galite pasidalinti savo, kaip socialinio darbo atstovo, įžvalgomis?

1.5 Kokias, kaip socialinis darbuotojas, išskirtumėte labiausiai neigiamai informacijai paveikias auditorijas?

2. Klausimų blokas „Socialinio darbuotojo, susidūrusio su kibernetinėmis patyčiomis interneto lauke, potyris“.

2.1 Kokius procesus pastebite populiariosiose socialinėse platformose, pvz. Facebook, nuomonės raiškos atžvilgiu? Ar jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete?

2.2 Kokia Jūsų nuomonė dėl nuomonės raiškos internete būtent socialinio darbo profesijos atžvilgiu? Ar vyrauja tam tikros tendencijos?

2.3 Kaip pasižymi neigiama nuomonės raiška jūsų profesijos atžvilgiu internete?

2.4 Kaip Jus asmeniškai, kaip socialinio darbo profesijos atstovą, veikia tokie neigiamos nuomonės raiškos elementai besiformuojantys internete?

2.5 Ar imatės kokių nors veiksmų stebėdamas tokią nuomonės raišką internete? Jei taip, kokių?

2.6 Jūsų manymu, kaip galima kovoti su internete vyraujančiomis patyčiomis apskritai?

2 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Socialinių darbuotojų interneto *lauko* panaudojimas“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Įsitraukimo į interneto *lauką* motyvai	Profesinis tobulėjimas	„<...> dažniausiai ieškau informacijos, tai kas susiję su darbu ieškau informacijos tobulinant savo socialinę profesiją: ieškant kvalifikacijos kėlimo kursus <...>.“ (1) „<...> įvairūs mokymai, kurie vyksta, kurie rengiami, ir kuriuose galima būtų sudalyvauti kaip kvalifikacijos kėlime ir tobulinime.“ (2) „<...> skaitau mokslinius straipsnius, susijusius su mano darbo specifika.“ (3) „<...> kaip sakyti, mokinimosi tikslais, savivokos.“ (3) „<...> darbo reikalais. Ieškau naujos informacijos <...>.“ (6)
	Veiklos metodų paieška	„<...> ieškau kažkokių metodinių priemonių, kažkokių straipsnių, kaip elgtis vienu ar kitu atveju <...>“ (3) „<...> ieškau reikalingos informacijos apie klientus, jeigu jiems kažko reikia.“ (4)
	Informacijos ir patirties sklaida	„Informacijos sklaida. <...> Dalinasi ir specialistai savo informacija“. (1) „<...> sparčiau sklinda informacija naujausia tarp grupės narių.“ (1) „<...> tačiau tai yra viena iš informacijos suteikimo būdų <...>.“ (2) „<...> padiskutuoti su kitais, arba tiesiog kolegomis, su kitais.“ (4) „<...> galima atrasti ir šiek tiek patirties, būtent kolegų <...>“(4) „<...> jeigu manau, kad galiu kažką teigiamo padaryti, pasakyti, tai mėgstu ir sudalyvauti tose diskusijose.“ (4) „<...> pasidalint gerąja patirtim, informacija.“ (5) <...> informacijos sklaidos kanalas.“ (5) „<...> žmonės geranoriškai dalinasi patirtimi, naujienomis.“ (6) „<...> patirties kažkokios dalinimasis tarpusavyje apsikeitimas, „<...> žmonės pasisako iš savo darbinės patirties, dalinasi informacija <...>.“ (6)

2 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

	Bendras darbo sferos stebėjimas internete	„<...> patikrinu *va* elektroninę svetainę, kas susiję su mūsų darbo specifika.“ (1) „<...> stebėti organizacijos skelbiamus įvykius, atnaujintą informaciją, kas siejasi su socialiniu darbu.“ (1) „Tai pirmiausia straipsniai – tai, ką rašo apie socialinį darbą, įvairios aktualijos, taip pat socialinio darbo puslapis <...>.“ (2) „<...> dažniausiai seku apie skurdą tai, kas vyksta, kokios naujovės.“ (2) „<...> dirbu socialine darbuotoja <...>, todėl man yra svarbu stebėti socialinę erdvę. <...> man yra svarbu, kas yra rašoma tose paskyrose, internetiniams puslapy – kokios yra naujovės ir pažanga.“ (2) „Nes man yra svarbu <...> kokie straipsniai rašomi, kokios naujovės pateikiamos, įstatymų leidimas, pakeitimas ir panašiai.“ (2) „Naujienas seku, domiuosi <...>.“ (3) „<...> kartais paskaitau kolegų pasisakymus.“ (4) „Kartais esu tiesiog stebėtoja, kuri tiesiog mėgsta pasižiūrėti, kas vyksta <...>.“ (4) „<...> darbo reikalais laiks nuo laiko tenka pasitikrint informaciją.“ (5) „Iš tikrųjų stebiu <...>.“ (5) „Tam tikrose socialinių tinklų grupėse esu užsiregistravus ir stebiu, kas ką rašo.“ (6)
	Įvaizdžio kūrimas	„<...> noras atstovėti savo profesijos įvaizdį ir reputaciją, tai <...> įsilieju į diskusijas“. (1) „<...> įstaiga, kurioje dirbu, tai reguliariai viešina savo vat nuveiktus darbus <...>.“ (1) „<...> atstovėti savo tą reputaciją socialinio darbo, įvaizdį palaikyti tą geresnį.“ (1) „Nes man yra svarbu socialinio darbo įvaizdis. Kaip yra jis pateikiamas <...>.“ (2)

2 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

		„Svarbu, kas yra daroma socialinėse įstaigose, kaip jos save pateikia, kokios naujovės.“ (2) „<...> visi mes turim pasakoti apie socialinį darbą – ką mes veikiam.“ (2) „<...> straipsniai galėtų būti, socialinių darbuotojų duodami interviu, galbūt socialinių įstaigų vadovų duodami interviu, kuo daugiau viešintų būtent socialinės įstaigos savo renginius.“ (2) „<...> straipsniai, televizija – pasakoti tai, ką veikia socialinis darbas. *Facebook* paskyros. Ir daugiau viešinti, rodyti, pasakoti apie vykstančias, įvykusias socialines akcijas, gerus, gražius pasiekimus <...>.“ (2) Stengtis pasakoti žmonėm, ką mes veikiam, ką mes darom, kaip atrodo mūsų darbo diena, su kokiais mes rūpesčiais, laimėm ir nelaimėm susiduriam.(2) „<...> stengiuosi <...> išgelbėti mūsų gerą vardą: tiesiog parodyti, kad ne visi yra blogi <...>.“ (4)
	Asmeniniai tikslai	„Taip pat naudojuosi ir namuose. Asmeniniais tikslais.“ (2) „Taip, namie irgi naudojuosi, taip.“ (3) „Tiek namuose, laisvalaikiu <...>.“ (5) „Naudojuosi ir savo malonumui.“ (6)

3 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Socialinių darbuotojų komunikavimas profesija“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Socialinio darbo profesinių funkcijų raiška interneto *lauke*	Problemų identifikavimas	„Iš to, turbūt, atsiranda tam tikros kryptys, gairės, kas žmonėms yra aktualu, kur yra problemos, kurias reikia spręsti.“ (2) „Bet internete <...> lengviau atrasti pagalbos <...> šauksmą iš iš žmonių, pamatyti, kokios nuotaikos vyrauja aplinkoje <...>.“ (4) „<...> jeigu aš pamatau *vat* ar socialiniuose tinkluose, pagalba reikalinga žmogui, <...> ieško kažkas informacijos, tai stengiuos, kaip socialinis darbuotojas, pagelbėt.“ (5)
	Konsultavimas	„<...> kažkas, jei domina žmones, mėgstu atsakyti į tuos klausimus <...>.“ (4) „<...> jeigu aš matau, kad, kad reikia kažkokios informacijos žmogui – tiesiog ieško, tai stengiuos, stengiuos nukreipti.“ (5) „<...> jungiamoji grandis su paprasta visuomene, kur gali ateit žmogus į „Socialinio darbo“ tą grupę ir, galbūt, užduot kažkokį klausimą rūpimą iš tos, iš tos mūsų profesinės srities.“ (5)
	Sprendimų paieška	„<...> dalinasi, tarkim, kažkokiais sudėtingais atvejais, kuriais bando... tos grupės narių, bendro kažkokio sprendimo ieškojimo.“ (1) „<...> suteikia galimybę sužinoti tą atsakymą, arba būdą, ką reikia keisti.“ (2)

4 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Kibernetinių patyčių raiška elektroninėje erdvėje“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Komunikavimas kibernetinėmis patyčiomis	Nepagarbus nuomonės išsakymas	„<...> nepagarbus tas savo nuomonės reiškimas <...>. Komentatoriai.“ (1) „<...> įžeidūs žodžiai, priekaištai, nepasitenkinimas <...>.“ (3) „Tie patys, kaip minėjau, kažkokie įžeidūs... <...> provokacijos, užgauliojimai.“ (3) „<...> pravardžiavimas visoks, užgauliojimas.“ (3) „<...> susiburia į grupes ir bando pašiepti Lietuvos, tarkime, policiją <...> .“ (4) „<...> komentarai dažnai irgi, jeigu, apie kažkokius tai labai pažeidžiamus socialiai žmones ar grupes, <...> dažnai nebūna labai gražūs ir tokie <...>.“ (5) „<...> užgauliojimas, įžeidinėjimai kažkokie, dažnai tenka matyt.“ (5) „<...> tokie užgauliojimai, provokacijos, patyčios <...>.“ (5) daugėja <...> užgaulių komentarų, labai daug kas pasakoma *ne į esmę* <...>. “ (6) „<...> bendraujama nepagarbiai, užgauliai <...>, pakankamai aršiai gina savo nuomonę.“ (6)
	Šaržavimas, paveiksliukai	„<...> šaržuojami paveikslai, kažkokios kaip kritikuojantys <...>.“ (3) „Nuotraukos įžeidžios <...>.“ (3) „<...> paveikslėliai, paveiksliukai, šaržai, <...> ikonėlės visokios <...>.“ (3) „<...> pradeda kurti visokius ten paveiksliukus, pašiepiančius ką nors.“ (4) „<...> gali įdėti jo nuotrauką į internetą. Gali aplink tą nuotrauką susiburti didžiulė bendruomenė bendraminčių ir visaip tą žmogų žeminti.“ (4) „<...> užgaut, <...> pasakyti, ar ar atsiųst kažkokių vaizdų <...>.“ (5)

4 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

	Agresyvumas	„<...> jaučiamas ir agresyvumas tuose komentaruose <...>. Keiksmai...“ (3) „<...> buriasi į grupes ir, tarkime, juokiasi iš ko nors, iš kokių nors rimtų straipsnių.“ (4) „<...> įsiterpimas į pokalbį, <...> apeliavimas į pamatines žmogaus kažkokias savybes, tiesioginis, <...> tie tokie agresoriai, jie ieško tų visų, galbūt, labiausiai pažeidžiamų žmonių, stengiasi juos ir *iškelt.“* (5) „<...> pradeda užgauliot dėl išvaizdos.“ (5) „Dėl problemų, kai žmogus ieško kažkokios pagalbos, tai tos problemos tampa kaip irgi ta galimybe, kuri išnaudojama prieš kitą žmogų.“ (5) „<...> bando ir pašiept <...>.“ (5) „<...> nepatinka, tai pradedamas įžeidinėti žmogus, tarkim, kad ir: *blondinė* <...>, ir keiksmažodžių pasitaiko dažnai.“ (6)
	Išmaniųjų funkcijų panaudojimas	„<...> grotažymė va šita visa, taip pat gali būti panaudota neigiamai, įtraukiant vat žmones ir jų iniciatyvas, jų kažkokias frazes.“ (3) „<...> bet vis tiek atsiranda ir grupės, ir netikros grupės sukurtos, kurios ir skleidžia ir patyčias.“ (4)

5 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Kibernetinių patyčių rizikos faktoriai interneto *lauke*“**

Kategorija	**Subkategorija**	**Citata**
Anonimiškumas	Aršumas, drąsa	„Nu, pastaruoju metu, tai man kažkaip užkliuvo tik aršumas <...>, gal žmonės tiesiog realybėje nesireiškia taip kažkaip atvirai, galbūt jie jaučiasi saugūs, būdami net nežinau – nepastebimi, ir todėl leidžia sau labiau būti aršesniais, negu, tarkim, gyvai kalbant arba diskutuojant ta pačia tema.“ (1) „<...> tu esi nematomas, tu gali išreikšti visą, ką gali. Gali išpilti visą *šlamštą* iš savęs, parodyti, <...> visą nepasitenkinimą <...>.“ (3) „<...> jie drąsiai pasisako internetinėj erdvėj, bet yra tylūs išreikšti nuomonę tiesiogiai.“ (3) „<...> sėdi tyliai, nes *nu vat* tai nesaugu <...>. Tuo tarpu internetas yra tokia *vat* erdvė, kur tu esi, tarsi apsaugotas.“ (3) „<...> kai kurie yra *už interneto* pasislėpę, tik po vardu ir nėra pavardės, yra drąsesni, jaučiasi, rašo, negu kalbėtų realybėje.“ (4) „Žmonės kartais vienokie yra internete, kitokie yra realybėje.“ (4) „<...> tokie dalykai, kaip anonimiškumas, kad gali rašyt bet kas, iš bet kur, ir prisistatyt ar pasivadint bet kuo, tai čia nu, nu prie tokių gal kaip ir grėsmių.“ (5) „<...> internete yra drąsūs visi, nes slepiasi už, už slapyvardžių, netikrų vardų <...>.“ (5) „<...> internete žinoma, aišku, tampa drąsesni žmonės.“ (5) „Yra tam tikrų grupių, kur yra keli tūkstančiai narių, bet kas gali rašyti komentarus – net neprisijungęs, tai yra ir tų užgaulių komentarų, ir tas bendravimas jau toks, tikrai nėra nei nuoširdus.“ (6)

5 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

	Visiškas *panirimas* į interneto *lauką*	„<...> žmogus toks pasidaro beasmenis, jis toks visame tame būna, tarsi dalinai praranda ir save <...>.“ (3) „Galvoju, kad žmogus nenori niekur kitur būti. Internete jis nenori niekam pasirodyti, nori garsiai išreikšti savo nuomonę..“ (4)

6 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Visuomenės požiūris į socialinį darbuotoją“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Komunikacija apie socialinį darbuotoją	Nepagarbus komunikavimas profesijos atstovų atžvilgiu	„<...> pastebime, kad tarsi komentatorius nori įžeisti tą socialinio darbo atstovą, tarsi neigdamas jo norą padėti žmogui arba išspręsti jo tam tikrą problemą ar situaciją <...>.“ (1) „<...> vartojant necenzūrinius žodžius, arba kažkaip pravardžiuojant, žeminant.“ (1)
	Neigiama išankstinė nuomonė apie socialinio darbo profesiją	„<...> komentarai <...> tarp socialinių darbuotojų, kad *vat* – žmones įžeidinėja <...>.“ (1) „<...> skambūs tokie pavadinimai, kurie verčia sunerimti, kaip tas socialinis darbas yra pateikiamas viešojoje erdvėje.“ (2) „<...> teko paskaityti straipsnius, kuriuose negražiai pateikiama apie socialinius darbuotojus, kad ten, kad socialinis darbuotojas kaip vagis atėjo ir paėmė tą vaiką, ir ir panašūs dalykai <...>.“ (2) „<...> socialinis darbuotojų darbas buvo nuvertinamas ir rašoma, kad socialinis darbuotojas nieko neveikia <...>.“ (2) „<...> tendencija, kad kaltų ieškojimas, kaltinimas, priekaištų reiškimas, nepasitenkinimas toks *vat*, aršus, karštas.“ (3) „<...> žmonės jau ten *atsisuko* į socialinius darbuotojus, kad jie nedaro, kad jie neatlieka savo pareigų, kad jie kalti, kad va taip vystėsi <...>.“ (3) „<...> bandymas išryškinti darbuotojų negebėjimą ir parodyti *vat* kaip turi būti.“ (3) „<...> kas yra tas socialinis darbas, visai nežino, arba turi kažkokių nuogirdų, kad socialinis darbas, tai *vat* ten padaryti kažką gera: nunešti močiutei malkų, dar kažką.“ <...> stereotipinio to mąstymo <...>.“ (3)

6 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

		„<...> išryškinti socialinio darbuotojo neveiksmingumą: kad jis nemoka, nedirba, nedaro, kad darbuotojai kažką pražiūrėjo, kažko nepamatė ir yra toks, apkaltos *vat* tendencija, kad kažką apkaltint <...>.“ (3) „Kartais atsiduri kaip koks visuomenės priešas – už tai, kad tu dirbi savo darbą, stengiesi padėti žmonėms.“ (4) „Tiesiog gal trūksta šiaip to supratimo apie socialinio darbo, nu, svarbą visuomenėj, ir ir ir, kad tai įvairus gali būt darbas <...>.“ (5) „<...> kiekvieną dieną gauname užgaulių komentarų.“ (6) neigiama nuomonė susiformavo: tai, kad jie priešai, kad jie nori *atimti* vaikus, kad kad viską daro kad tiktai atimtų <...>.“ (6)

7 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Kibernetinių patyčių apraiškų poveikis socialiniams darbuotojams“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Iššaukiama reakcija	Nerimas	„<...> neigiamai kažkaip tai, ir jaučiuosi nemaloniai, ir kartais būna net kažkaip tai mintys atitrunka tuo metu nuo darbo <...>.“ (1) „Man, kaip socialiniam darbuotojui, kelia nerimą.“ (2) „<...> leidžia sunerimti, kad ne visai socialinis darbas yra gerbiamas <...>.“ (2) „Stengiuosi nusiraminti.“ (4)
	Liūdesys	„<...> darosi liūdna, kai tuos kitus, negražius išsireiškimus, kurie, galbūt, kiti žmonės ne visada yra pasigilinę apie socialinį darbą, kad drįsta reikšti <...>.“ (2) „<...> rašoma, kad socialinis darbuotojas nieko neveikia, tai... ir tiesiog tas liūdina.“ (2) „ Liūdina. Kaip ir minėjau, liūdina tas atsiliepimas.“ (2) „<...> yra labai daug tokio liūdesio <...>.“ (3) „Tai nėra džiugu <...>.“ (5) „<...> labai graudu būna <...>.“ (6) „<...> komentarai, aišku, jie yra žeidžiantys, skaudūs <...>.“ (6)
	Pyktis, neviltis	„<...> daug nusivylimo, kad, kad, kad žmonės, *nu*, nemato gerų dalykų. Ir tokio vat gal ir pasipiktinimo,(3) „<...> nusivylimas, kartais pradedi galvoti, ar tikrai, ar tikrai, gal net susimąstai, ar tikrai verta dirbti socialine darbuotoja.“ (6)

7 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

	Motyvacija	„<...> įgalina stengtis dar labiau.“ (2) „<...> pradedam daug diskutuoti, skiriasi visokios nuomonės, keliam daug klausimų. Tokios atneša gal kaip ir... išjudina kasdieninę rutiną, nes tada kyla klausimų: tai ką su tuo daryti, kaip mes galime tame būti, kaip prie to prisidėti, kaip nebūti šalininkais, bet ir kaip visai netylėti? Kažkokių ieškom tada išeičių.“ (3) „<...> nes tada yra kažkaip vat labiau susitelkiama, labiau pasidomima <...>.“ (3)

8 PRIEDAS

Turinio analizės lentelė **„Socialinių darbuotojų reakcija“**

Kategorija	Subkategorija	Citata
Socialinio darbuotojo reagavimo būdai	Stebėjimas	„<...> retai įsilieju į tas diskusijas. <...> labiau gal nuošaly laikausi.“ (1) „Tiesioginėse diskusijose nedalyvauju, <...> tačiau kažkokių komentarų, pasisakymų viešai nereiškiu <...>.“ (2) „<...> matau, kad diskusija eina netinkama linkme <...>.“ (4)
	Tiesioginis reagavimas	„Dažniausiai, kas liečia mano darbą, arba kur matau, kad diskusija eina netinkama linkme, trūksta kažkokių žinių, patirties, tai mėgstu ką nors į reikiamą situaciją parašyti.“ (4) „Tiesiog žmogui pasiūlau, kad pagalvotų apie kitus variantus, kodėl taip įvyko. Kad jis pagalvotų ne tik iš to, ką mato parašyta, bet ir pats įsigilintų į situaciją, ir pagalvotų, ką jis darytų mūsų vietoje <...>.“ (4) „<...> socialiniuose tinkluose galimybė pranešt apie atitinkamus komentarus, tai tikrai yra tekę tai padaryt ne kartą <...>.“ (5) „<...> kiekvienoj grupėj yra tam tikri administratoriai, tenka blokuoti tokius narius, kurie visiškai ne į temą, žeidžia žmones kitus, ir šalinti iš tų grupių.“ (6)
	Problemos sprendimų paieška	„<...> sistemose uždrausti tuos keiksmažodžius, jeigu yra tokie jau akivaizdūs.“ (1) „<...> įdiegti kokias nors... netinkamų žodžių filtrus?“ (1) „<...> dažnai pakalbėdavom su kolegėm, ką mes turėtumėm keisti <...>.“ (2) „<...> bausti žmogų apie tai, kad jis skleidžia faktus neatitinkančius realiojo. Arba paprasčiausiai pasakyti žmogui, kad tu negražiai kalbi.“ (2) „<...> asmenys, kurie negražiu tonu išsako savo kritiką, reikia tokius trinti, blokuoti galbūt tuos komentarus.“ (2) „<...> galėtų būti irgi švietėjiška pusė.“ (3)

8 priedo lentelės tęsinys kitame puslapyje

		„<...> *priešpastatyti* pozityvų dalyką, tai reiškia pozityvią patirtį, pozityvią iniciatyvą, projektą, nuomonę <...>.“ (3) „Reikėtų labiau riboti amžiaus apribojimais.“ (4) „Sugriežtinti tuos dalykus, kad ne visi galėtų prisijungti, kad nurodytų savo tikrus duomenis: kuo mažiau anonimų <...>.“ (4) „Yra E-policija, kur galima pakankamai paprastai ir greitai pranešti apie kažkokį tai jau įstatymų pažeidimą <...>.“ (5) „<...> galėtų kiekvienas, kiekvienas dalyvis arba socialinio tinklo naudotojas galėtų būti kovotojas, pranešant netinkamus komentarus <...>.“ (5) „<...> geriausia kova, kai kiti grupės nariai užstoja.“ (6)
	Prevencija	„Nu ir mes, kaip socialiniai darbuotojai, turim ugdyti ir socialiai kažkaip, ir atsakingai tą skleisti tą sklaidą interneto naršymo, vartojimo.“ (1) „Mes turim auginti tą visuomenę ir sakyti, kad tu gali reikšti savo nuomonę, bet tai padaryk pagarbiai – be įvairių epitetų, keiksmažodžių, galų gale ir ir ir įvairių negražių žodžių.“ (2) „<...> turėtų įvairios būti akcijos rengiamos, apie tai daugiau kalbama, plakatų daugiau... Tiesiog skleidimas, skleidimas, kad bendraukime pagarbiai, reikškime savo nuomonę irgi pagarbiai.“ (2) „<...> švietimas - turėtų būt kalbama <...> apie bendravimo etiką, internete <...>.“ (5)

9 PRIEDAS

1 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-02-17, 17min 20s.

- **Laba diena, trumpai prisistatykite, pasakydami savo pareigas ir stažą jose.**
- Laba diena, esu socialinė darbuotoja, ir mano stažas yra trys metai ir keli mėnesiai.
- **Pakalbėkime apskritai apie internetą. Ar naudojatės internetu?**
- Taip, naudojuosi.
- **Kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis tai vyksta?**
- Tai... dažniausiai ieškau informacijos, tai kas susiję su darbu, ieškau informacijos tobulinant savo socialinę profesiją: ieškant kvalifikacijos kėlimo kursus, aplankant...nu, taip.
- **Tai dažniausiai lankotės, vedina kvalifikacijos kursų tikslų, taip?**
- Taip.
- **O sakykite, kokiomis populiariosiomis socialinėmis svetainėmis naudojatės internete?**
- Tai Facebook gal puslapiu...šiai dienai.
- **O ar dalyvaujate diskusijose socialinių problemų klausimais? Pavyzdžiui, vat *Facebook'e*, kuriuo naudojatės?**
- Tai retkarčiais dalyvauju, tai... atstovėti, galbūt, socialinio darbuotojo įvaizdį, reputaciją, nes kartais pamatant kažkokią antraštę, kreipimąsi, tai kažkaip susierzinu, susierzinimą kažkokį jaučiu, žeidžia tas vat dalykas, kur pamatau. Tai va, tas noras atstovėti savo profesijos įvaizdį ir reputaciją, tai būnu, įsilieju į diskusijas.
- **O sakykite, prašau, dar kam išnaudojate internetą, siejant su profesine Jūsų veikla? Daugiausia įvaizdžio klausimus sprendžiant?**
- Tai arba ieškant informacijos, susijusios su tobulinimosi kursais – kėlimo kvalifikacijos kursais.
- **Mhm, supratau.**
- Ai, kartais dar patikrinu va elektroninę svetainę, kas susiję su mūsų darbo specifika.
- **Mhm. Į svetainę Jūs keliate savo...patikslinkite, ką jūs keliate.**
- Tai savo susijusius darbus.
- **Nuveiktus darbus?**
- Nuveiktus darbus, taip.
- **Mhm. Supratau. O sakykite, dabar kalbant apie įvaizdžio formavimą, tarkim, kaip socialinio darbuotojo, ką Jums, kaip socialiniam darbuotojui reiškia pati komunikacija internete?**

- Tai kaip ir informacijos sklaida gal labiau..
- **Gal galite patikslinti?**
- Informacijos sklaida.
- **Ta prasme, informacija dalinimasis su kitais kolegomis?**
- Taip, dalinimasis, arba informacijos ieškojimas.
- **Ačiū už atsakymą. O kaip Jūs naudojate internetinę erdvę savo kaip socialinio darbuotojo įvaizdžiui formuoti?**
- Tai įstaiga, kurioje dirbu, tai reguliariai viešina savo vat nuveiktus darbus, tai pagrinde gal taip.
- **O jūs asmeniškai prisidedate prie to viešinimo? Kuruojate puslapį galbūt?**
- Nu, kartais prisidedu, bet ne visada. Pas mus įstaigoje yra atsakingas asmuo, tai vat gal, kai reikia jam pagalbos, tai vat ir prisidedam bendrai viešinam tuos savo nuveiktus darbus.
- **Aišku, ačiū už atsakymą. Minėjote, kad naudojatės *Facebook* grupe. Prašau pasakykite, ar esate socialinio darbo bendruomenės narė? Ar jūs priklausote tai grupei, arba kelioms?**
- Taip, tai aš priklausau tai socialinio darbo grupei ir esu LSDA organizacijos narė, todėl pagrindinis tikslas – stebėti organizacijos skelbiamus įvykius, atnaujintą informaciją, kas siejasi su socialiniu darbu.
- **Tai būtų kaip pagrindinis tikslas Jūsų naudojimosi, taip?**
- Taip.
- **O kokias bendravimo tendencijas atspindi toje grupėje naudojamų profesinių bendruomenių pusė?**
- Tai daugiausia gal paskelbiu, kad reiškiasi socialinio darbo studentai, tai ieškant kažkokios informacijos, susijusios su darbo, su socialiniu darbu. Tada *(galvoja)*...pakartokite klausimą.
- **Ką svarbaus Jūs pastebite tose bendruomenėse būtent „Socialinio darbo“, kuria naudojatės? Kaip ten vyksta komunikacija? Būtent socialinio darbo studentai daugiausiai reiškiasi ar ir specialistai?**
- Dalinasi ir specialistai savo informacija.
- **O kuo dažniausiai kolegos dalinasi?**
- Dažniausiai, tai dalinasi, tarkim, kažkokiais sudėtingais atvejais, kuriais bando...tos grupės narių, bendro kažkokio sprendimo ieškojimo.
- **Sprendžia problemas, kitaip tariant?**
- Taip, sprendžia. Taip, taip. Sunkius atvejus.
- **O, jeigu kalbant apie pačias auditorijas plačiau, kurios naudojasi *Facebook*‘u. Kaip komunikacijos internete procesai įtakoja tarpasmeninę komunikaciją tarp dalyvių?**

- Tai, kad pastebiu gal, kad diskusijos elektroninėse erdvėse būna aršesnės.
- **Ta prasme, tai būtų kaip tendencija, kurią jūs pastebite? Tai būtų aršumas, kurį Jūs pastebite?**
- Taip. Daugiausia aršumas.
- **Gal dar kažką įžvelgiate, diskutuojant tarp narių?**
- Nu, pastaruoju metu, tai man kažkaip užkliuvo tik aršumas. Aš net nežinau, gal žmonės tiesiog realybėje nesireiškia taip kažkaip atvirai, galbūt jie jaučiasi saugūs, būdami net nežinau – nepastebimi, ir todėl leidžia sau labiau būti aršesniais, negu, tarkim, gyvai kalbant arba diskutuojant ta pačia tema.
- **Ačiū už atsakymą. O kaip internetas įtakoja procesus tarp pačių tų bendruomenių, kur internete reiškiasi? Tarkim tiek socialiniai darbuotojai, būna ir kitų bendruomenių atstovai, tarkim, mokytojų, ar socialinių pedagogų, ar dar kitų.**
- Kažkaip šiai dienai neįžvelgiu, man nekliuvo tų tokių reikšmingų procesų ir negaliu įvardinti
- **Jūsų nuomone, kaip internetas įtakoja procesus socialinės politikos kontekste? Kitaip tariant, ar įžvelgiate jo poveikį šalies mastu?**
- Tai gal, kai susikūrė „Socialinio darbo“ grupė *Facebook'*e, tai galbūt sparčiau sklinda informacija naujausia tarp grupės narių.
- **Spartumas, informacijos sklaida greitesnė, taip?**
- Spartumas, taip.
- **Ačiū už atsakymą. O kalbant apie socialinio darbuotojo neigiamus aspektus pastebimus elektroninėje erdvėje? Kokius procesus pastebite Facebook, pvz. nuomonės raiškos atžvilgiu? Kitaip tariant, ar Jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete. Minėjote, tarkim, aršumą, taip?**
- Taip. Arba nepagarbus tas savo nuomonės reiškimas kartais. Komentatoriai. Galbūt aš į jas, galbūt labiau reaguoju...(*susimąsto)*.
- **Jus tai veikia kažkaip kaip profesijos atstovą? Svarbu, ta prasme, taip?**
- Veikia, kartais būna, kad paskui ir galvoju ilgai apie tai, įsiveliu į tas diskusijas savo bendradarbes, nu, nes kažkaip žeidžia tas dalykas. Vis tiek norisi atstovėti tą savo socialinio darbo sritį ar dalyką.
- **O sakykite, matydama tuos komentarus, ar dažnai įsitraukiate į diskusijas? Ar Jūsų kolegės, galbūt, dalinasi, kad įsitraukia?**
- Aš tai, pavyzdžiui, labai retai įsitraukiu, bet girdžiu – kolegės kartais dalinasi, kad jos įsitraukė vat būtent iš tos, iš to vidinio noro atstovėti savo tą reputaciją socialinio darbo, įvaizdį palaikyti tą geresnį.

- **Ačiū už atsakymą. Kokia Jūsų nuomonė dėl nuomonės raiškos internete būtent socialinio darbo profesijos atžvilgiu? Ar vyrauja tam tikros tendencijos? Galbūt pastebite kažkokias tendencingas nuomones, nukreiptas į socialinius darbuotojus?**
- Tai kartais pastebime, kad tarsi komentatorius nori įžeisti tą socialinio darbo atstovą, tarsi neigdamas jo norą padėti žmogui arba išspręsti jo tam tikrą problemą ar situaciją ir vat... dėl to gal labiausiai.
- **Kaip pasižymi ta neigiama nuomonės raiška jūsų profesijos atžvilgiu internete? Kokiais būdais komentatoriai įžeidinėja socialinio darbo profesijos atstovus?**
- Tai vartojant necenzūrinius žodžius, arba kažkaip pravardžiuojant, žeminant.
- **Būtent diskusijų metu taip būna, ar asmeniškai būna rašo?**
- Diskusijų metu, ne asmeniškai.
- **Sakykite, prašau, Socialinio darbo grupėse irgi tai vyksta ar čia kitur diskutuojant?**
- Galbūt vat pamenu dabar tokį įvykį, tai buvo Delfi straipsnis, aš nežinau, bet tas straipsnis buvo perkeltas į socialinio darbo grupę ir vat tuo metu buvo ir diskusija, ir vat išryškinti ten tie komentarai ir vat jau tarp, tarp socialinių darbuotojų, kad vat – žmones įžeidinėja, ir, ir...
- **O diskusijos esmė buvo pasidalinti ta informaciją?**
- Taip, pasidalinti ta informacija: kad vis dėlto mūsų profesija ir mūsų profesijos atstovai šiai dienai nėra taip gerbiami, nežinau kažkaip, kaip čia įvardint.
- **O Jūs asmeniškai dar kokių nors veiksmų imatės, stebėdama tokią nuomonės raišką Jūsų profesijos atžvilgiu?**
- Aš asmeniškai, sakau, labai retai įsilieju į tas diskusijas. Tai vat, aš labiau gal nuošaly laikausi.
- **Supratau. Ačiū už atsakymą. Prašysiu palyginti savo darbo momentus, pavyzdžiui, pamatant tą neigiamą komunikaciją internete apie Jūsų profesiją ir kaip jaučiatės, kai pamatote tą visą, kaip Jūs minėjote, profesijos puolimą? Kaip tai įtakoja Jūsų darbo procesus.**
- Tai neigiamai kažkaip tai, ir jaučiuosi nemaloniai, ir kartais būna net kažkaip tai mintys atitrunka tuo metu nuo darbo, ir tada kažkaip vat įsiveliam į diskusiją su bendradarbėm. Tada kažkaip ir tą palaikymą iš jų pusės sulaukiu. Tai vat, toks dalykas vis tiek veikia, jisai dar iki šiol neigiamai.
- **Sakykite, prašau Jūsų manymu, kaip galima kovoti su internete vyraujančiomis patyčiomis apskritai? Jeigu, pastebite patyčių elementus, kaip galima kovoti?**
- Tai gal galima būtų sistemose uždrausti tuos keiksmažodžius, jeigu yra tokie jau akivaizdūs.
- **Jūs turite omenyje *Facebook* platformą?**

- Taip, *Facebook* platformą. Arba gal įdiegti kokias nors... netinkamų žodžių filtrus? Čia jau taip stambiai... Čia būtent gal apie Facebook, aš nežinau, bet gal ir *Delfyje* galima, jeigu taip jau kažkaip... galvojant.
- **Dėkoju už atsakymą. Pabaigai dar užduočiau tokį klausimą. Man teko skaityti, jog šiuolaikinis žmogus prilyginamas „Interneto bastūnui“, kuris nuolat lanko įvairias svetaines, tačiau vis tiek iki galo nei vienai nepriklauso ir yra neprisirišantis prie laiko ir vietos interneto vartojimo atžvilgiu. Ar Jūs sutinkate su tokiu pastebėjimu?**
- Nu aš pritariu, sutinku.
- **O Jūsų nuomonė kokia būtų apie šiuolaikinį apskritai interneto vartotoją?**
- Nu, dabar tokie elektroniniai laikai, kad viskas lengvai prieinama elektroninėse erdvėse, dėl to gal, gal ir tas lengvai pasiekiamas, nu tas, lengvas prieinamumas, pasiekiamumas, kartais vaikam sukelia ir tam tikrų gal, nu kažkokių kliūčių, pavojų, kuriuos mes, suaugę, turim riboti ir atsižvelgti į tai. Nu, aišku, čia ne tik vaikam. Čia gal ir suaugusiem, ir tom pažeidžiamom socialinėm grupėm. Nu ir mes, kaip socialiniai darbuotojai turim ugdyti ir socialiai kažkaip, ir atsakingai tą skleisti tą sklaidą interneto naršymo, vartojimo.
- **Ar dar norėtumėte ką nors pridurti?**
- Ne, ačiū.
- **Dėkoju už pokalbį.**

10 PRIEDAS

2 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-02-26, 33min 03s.

- **Laba diena, trumpai prisistatykite, pasakydama savo pareigas ir stažą jose.**
- Laba diena, esu socialinė darbuotoja, dirbu įstaigoje penkis metus.
- **Ačiū. Socialinis darbuotojas ir interneto vartojimo įpročiai. Pakalbėkime apie juos. Ar naudojatės internetu?**
- Taip, naudojuosi.
- **O kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis tai vyksta?**
- Pirmiausia, tai, kadangi didžiąją laiko dalį praleidžiu darbe, tai dažniausiai naudojuosi darbiniais tikslais – darbe. Taip pat naudojuosi ir namuose. Asmeniniais tikslais.
- **Kokiomis populiariosiomis socialinėmis svetainėmis naudojatės internete?**
- Svetainėmis... Tai Facebook‘u pirmiausia, įvairiais spaudos tinklaraščiais, ar ne, „Delfi“ (*www.delfi.lt*), „15 minučių“ (*www.15min.lt*),, „Lietuvos rytas“(*www.lrytas.lt*), taip pat paštu (*el. paštas*) ir įstatymų leidimų paskyromis, pavyzdžiui, Seimo puslapiu (*www.lrs.lt*), Vyriausybės (*www.lrv.lt*), įvairių Ministerijų, visaip.
- **Ačiū už atsakymą. Ar dalyvaujate Jūs diskusijose socialinių problemų klausimais?**
- Tiesioginėse diskusijose nedalyvauju.
- **Kodėl nedalyvaujate?**
- Nesu linkusi viešai reikšti savo nuomonės internetinėje erdvėje.
- **Mhm. O stebite viešas diskusijas, sekate jas, ar esate mačiusi kažkada?**
- Į komentarus kitų žmonių, kurie rašo įvairiomis temomis nekreipiu dėmesio.
- **Nekreipiate dėmesio, jei susiję su socialinio darbo profesija?**
- Net, jei tai susiję su socialinio darbo profesija. Nesu linkusi skaityti komentarų.
- **Ačiū už atsakymą. O kaip apskritai išnaudojate patį internetą profesiniams poreikiams?**
- Internetą profesiniams poreikiams... Tai pirmiausia straipsniai – tai, ką rašo apie socialinį darbą, įvairios aktualijos, taip pat socialinio darbo puslapis, įvairios socialinių tinklų paskyros. Pavyzdžiui, *Facebook* paskyra – socialinio darbo. Taip pat Ministerijos Socialinio darbo, įvairūs departamentai, kurie susiję su socialiniu darbu, arba su socialine apsauga. Čia, kalbant apie profesiją.
- **O sakykite, prašau, kodėl juos stebite, jais domitės – tais visais puslapiais? Kokią naudą jie Jums teikia?**

- Kadangi mano profesija – socialinis darbas, tai dirbu socialine darbuotoja su rizikos asmenimis, todėl man yra svarbu stebėti socialinę erdvę. Taip pat, kaip profesijos atstovei, man yra svarbu, kas yra rašoma tose paskyrose, internetiniams puslapy – kokios yra naujovės ir pažanga.
- **Ačiū už atsakymą. Pakalbėkime apie socialinio darbuotojo įvaizdžio formavimą elektroninėje erdvėje. Kokia būtų Jūsų nuomonė – ką Jums, kaip socialinei darbuotojai, reiškia komunikacija internete?**
- Nes man yra svarbu socialinio darbo įvaizdis. Kaip yra jis pateikiamas, kokie straipsniai rašomi, kokios naujovės pateikiamos, įstatymų leidimas, pakeitimas ir panašiai.
- **Sakėte įvaizdis - svarbus. O kas, Jūsų nuomone, formuoja tą įvaizdį socialinio darbuotojo? Internete būtent.**
- Straipsniai tikriausiai. Straipsniai, Vyriausybės įstatymai viešoj erdvėj. Svarbu, kas yra daroma socialinėse įstaigose, kaip jos save pateikia, kokios naujovės.
- **O straipsnius, Jūs turite omenyje, rašomu kieno?**
- Pirmiausia – tai būtų, tikriausiai, dienraščių mūsų, ar ne? Taip pat Facebook paskyroje, ar ne? Kas ten yra pateikiama, kaip yra pateikiama, socialinio darbo.
- **To puslapio grupėje turite omenyje?**
- Taip.
- **Dar galbūt kažką norėtumėte pridurti?**
- Nenorėčiau.
- **Sakykite, prašau, kaip Jūs naudojate internetinę erdvę savo, kaip socialinio darbuotojo, tam įvaizdžiui formuoti? Kiek Jūs pati prisidedate prie įvaizdžio formavimo?**
- Tai pirmiausiai, kadangi dirbu socialine darbuotoja įstaigoje, tenka padėti administruoti *Facebook* puslapį savo įstaigos. Taip pat esu socialinio darbo grupės *Facebook* narė, tai ten seku naujienas, tačiau kažkokių komentarų, pasisakymų viešai nereiškiu.
- **O sakykite, prašau, minėjote Socialinio darbo grupę *Facebook*‘e. O kokias naujienas būtent toje grupėje sekate, kurios Jums yra aktualios?**
- Pirmiausia įvairūs fondai: kaip, ką veikia, kadangi mano profesija susijusi su socialinę atskirtį patiriančiais asmenim, tai dažniausiai seku apie skurdą tai, kas vyksta, kokios naujovės. Taip pat vaikų teisių apsauga, įvairūs mokymai, kurie vyksta, kurie rengiami, ir kuriuose galima būtų sudalyvauti kaip kvalifikacijos kėlime ir tobulinime.
- **Tai šie būtų Jums aktualiausi?**
- Taip.
- **Čia būtent mes kalbame, primenu, apie socialinio darbo grupę *Facebook*‘e.**
- Taip, taip.

- **Galbūt esate naudojusis šia grupe ir esate dėjusi kokį nors skelbimą kaip socialinė darbuotoja, būtent dėl tų grupių, su kuriomis Jūs dirbate?**
- Į pačią socialinio darbo grupę nesu dėjusi jokio skelbimo, tačiau, kaip ir sakiau, kad administruoju įstaigos Facebook grupę – paskyrą.
- **O ta paskyra yra tiktai *Facebook*, ar ji aktyvuota tik internetinėje erdvėje?**
- Jinai yra *Facebook* grupė ir, kiek man žinoma, jinai - mūsų grupė įstaigos priklauso ir prie „Socialinio darbo“ grupės. Tačiau pati kažkokių... specialių asmeninių skelbimų nededu ir, kaip ir minėjau, nereiškiu nuomonės.
- **Supratau, ačiū už atsakymą. Kokios bendravimo tendencijos, Jūsų nuomone, atsispindi toje Facebook erdvėje? Būtent socialinių darbuotojų profesijos atžvilgiu. Ar pastebite kažkokias tendencijas bendraujant tarp žmonių, nuomonių, pasisakymuose ar, tarkim, apskritai, diskusijose?**
- Jūs norite paklausti apie socialinių darbuotojų įvaizdį – ką kiti žmonės mano apie socialinio darbuotojų profesiją?
- **Na aš noriu labiau iš Jūsų pusės pasitikslinu, ką Jūs manote, ar yra kažkokia tendencinga nuomonė, tarkim, apie socialinius darbuotojus? Ką sako žmonės? Ar Jūs pastebite kažkokias tendencijas?**
- Nuomonių, žinokite, yra įvairių. Vieni neigiamai atsiliepia, kiti teigiamai atsiliepia. Būna ir gražių, pagiriančių pasisakymų apie socialinį darbą ir socialinius darbuotojus. Yra ir asmenų, kurie neigiamai pasisako apie tą patį socialinį darbą, tačiau to kažkaip asmeniškai aš to nepriimu ir, ir, ir...
- **Galbūt buvo labai įsimintinas komentaras, tarkim, neigiamas, kuris įsiminė?**
- Galbūt man dažnai užkliūna pačių straipsnių pavadinimai pakankamai skambūs, kurie, galbūt, na traukti per dantį. Man, kaip socialiniam darbuotojui, kelia nerimą. Tačiau, tikriausiai tai yra žurnalistų mentaliteto stoka.
- **Jūs teigiate, kad jie skamba per daug...**
- ...Aštriai.
- **Aštriai?**
- Aštriai. Taip. Taip.
- **Įžeidžiamai?**
- Na, ne visada. Ne visada. Tačiau paskutiniu laiku būtent apie vaikų teisių specialistus pasižymi tie skambūs tokie pavadinimai, kurie verčia sunerimti, kaip tas socialinis darbas yra pateikiamas viešojoje erdvėje.
- **Galbūt galite paminėti kažkokias skambias frazes ar jų nuotrupas, kurias Jūs prisiminėte, įsiminėte?**

- Taip, žinokit, negaliu paminėti konkrečiai.
- **Ačiū už atsakymą. Dabar norėčiau pakalbėti apie socialinio darbuotojo įžvalgas apie kitas auditorijas, esančias, tarkim, Facebook kanale, ar plačiojoje erdvėje. Jūsų nuomone, kaip bendravimo procesai įtakoja tą tarp dalyvių komunikaciją? Turiu omeny, ar pastebite irgi kažkokias bendravimo tendencijas tarp interneto dalyvių, kas liečia juos?**
- Kaip ir sakiau – yra vieni žmonės pagarbūs, kiti ne visada pagarbūs. Įvairių tų nuomonių, visokių išsireiškimų ir... kiekvieno žmogaus nuomonė yra skirtinga.
- **Mhm.**
- Tačiau darosi liūdna, kai tuos kitus, negražius išsireiškimus, kurie, galbūt, kiti žmonės ne visada yra pasigilinę apie socialinį darbą, kad drįsta reikšti ne itin malonius pasisakymus ar komentarus.
- **Ačiū už atsakymą. Aš dar pasitikslinsiu, Jūs minėjote, kad liūdna kaitant juos – tai kažkokias asociacijas kelia Jums, kaip šios profesijos atstovei?**
- Tiesiog socialinis darbas yra įvairialypis, kadangi tiesiog socialinis darbas yra su kitais žmonėm, sprendžiant problemas ir tikrai socialinis darbuotojas daug aukoja savęs, kad padėtų tam žmogui, su kuriuo dirba. Ir kartais kitų žmonių pasisakymai, arba straipsniuose išreiškiamos mintys, kad socialinis darbuotojas yra tarsi žmogaus priešas, tas šiek tiek leidžia sunerimti, kad ne visai socialinis darbas yra gerbiamas, akcentuojamas kaip svarbus darbas ir profesija ir norisi, kad žmonės kuo daugiau išgirstų ir kuo daugiau sužinotų, ką mes darom ir ką mes veikiam, o tai yra svarbu.
- **Pasitikslinsiu: tai Jūs matote, kad tampa tendencija nuvertinti socialinį darbuotoją?**
- Ne visada. Yra ir gražių dalykų, tačiau paskutiniu metu kartais būna.
- **Ačiū už atsakymą. Sakykite, prašau, kaip internetas įtakoja procesus tarp bendruomenių internete esančių? Tarkim bendruomenių – bet kokių: ar tai Socialinio darbo grupės, ar pagal pomėgius skirstomos? Ar internetas kaip erdvė gali jau būti įtakojantis tuos komunikacijos procesus?**
- Taip, manau, kad gali įtakoti, kadangi įvairios socialiniuose tinkluose įsikūrusios paskyros, kuriose žmonės labai daug laiko praleidžia ir didžioji dalis jų gyvenimo, bendravimo netgi praleidžiama tuose puslapiuose, paskyrose ir pareiškiama įvairi nuomonė. Vienaip ar kitaip tai daro įtaką, ir pakankamai stipriai.
- **Tai Jūs teigiate, internetas suteikia galimybę prisijungti bet kuriuo paros metu, teisingai supratau?**
- Taip.

- **O, jeigu imtume platesnį kontekstą – socialinės politikos. Ar įžvelgiate interneto poveikį socialinės politikos kontekstui? Kitaip sakant, socialinei politikai formuoti, arba ją įtakoti kažkaip?**
- Mhm. Vienaip ar kitaip žmonių nuomonė, pateikiama viešojoje erdvėje, formuoja socialinę politiką. Iš to, turbūt, atsiranda tam tikros kryptys, gairės, kas žmonėms yra aktualu, kur yra problemos, kurias reikia spręsti. Tai, galbūt, tos problemos ir vienaip, ar kitaip mūsų politikams, galbūt, suteikia galimybę sužinoti tą atsakymą, arba būdą, ką reikia keisti.
- **Kitaip tariant, iš interneto dalyvių, gali reaguoti į juos, ir jie taip sužino didžiąją dalį informacijos, ar ne?**
- Negaliu pasakyt, kad didžiąją dalį, tačiau tai yra viena iš informacijos suteikimo būdų, nes šiuolaikinė visuomenė daug nuomonės reiškia internete, viešojoj erdvėj.
- **Pasitikslinsiu dar: ką Jūs matote, kokios auditorijos daugiausiai reiškia tos nuomonės internete? Sakykim, *Facebook*'e kokias auditorija galėtumėte išskirti?**
- Jeigu kalbant apie socialinį darbą, tai, galbūt, nuo 30 m. iki 50 m. – vidutinio amžiaus.
- **Čia Jūs turite omenyje socialinio darbo grupėje, taip?**
- Socialinio darbo.
- **O, jeigu, tarkim, imant plačiąją tą interneto erdvę, kokias auditorijas išskirtumėt?**
- 20-ies maždaug metų, iki 50-imt, man atrodo.
- **Ačiū už atsakymą. O dabar kalbant apie tas auditorijas, kurios yra labiausiai paveikios informacijai, sklandančiai internete?**
- Jaunimas. Tai yra mūsų paaugliai, auganti karta, jaunimas. Galbūt... Studijuojantys asmenys – pirmas, antras kursas, kai dar nėra, nėra iki galo susiformavusi ta nuomonė. Kai tiktai pradeda žmogus šiek tiek savarankiškiau gyventi. Manau yra, kad tas amžius. Labai yra blogai, kada galima paveikti žmogų.
- **Jūs turite omenyje, apima poveikis ir manipuliacijos kažkokius dalykus?**
- Taip. Būtent tam tikra nuomonė primetama gali sumanipuliuoti ir paveikti nuomonę to jauno žmogaus.
- **Ačiū už atsakymą. Apie socialinio darbuotojo neigiamus patiriamus aspektus socialinėje erdvėje, tarkim, elektroninių patyčių atvejus. Dabar būtent, kokius procesus pastebite populiariosiose socialinėse platformose, pavyzdžiui, *Facebook*, nuomonės raiškų atžvilgiu. Ar juose matote kažkokias elektroninių patyčių apraiškas ar kitus švelnesnius negatyvios komunikacijos būdus?**
- Apie *Facebook* tai negalėčiau pasakyti, kad labai neigiamai pasisakoma apie socialinį darbą. Galbūt labiau įtakoja mūsų naujienų puslapių įvairūs straipsniai ir jų pavadinimai.
- **Pasitikslinsiu, kiek žinau Facebook puslapyje yra nuorodos į puslapius įvairius, taip?**

- Taip.
- **Imant Facebook kaip elektroninę erdvę. Kaip Jūs manote, ar Facebook suteikia prieigą prie platesnės informacijos pasiekimo? Jeigu įdeda nuorodas į tam tikrus straipsnius?**
- Nepasakyčiau. Nepasakyčiau, kad labai labai ten įtakotų, kažkaip.
- **O sakykit, prašau, ar Jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete?**
- Jeigu taip nuomonė išsakoma pagarbiai, žmogiškai internete, be įžeidžiančių žodžių – ta nuomonė yra visa gera: tiek teigiama, tiek neigiama, tačiau svarbiausia, kad tai būtų be įžeidimų pateikta.
- **Išskirtumėt žodžius įžeidžiančius?**
- Taip. Taip.
- **O kas dar, Jūsų nuomone, įeina į konstruktyvų nuomonės išsakymą?**
- Ką Jūs norite sužinoti apie tai?
- **Jeigu matote, kad dalyviai diskutuoja vienu ar kitu klausimu, tai kur būtų tam tikras kabliukas matant, kad krypsta komunikacija link patyčių, įžeidžiančių žodžių vienu ar kitu atžvilgiu ir pan.? Kokie būtų ženklai?**
- Nepagarbus išsakymas apie tam tikrą profesiją. Tarkim, vaikų teisių specialistai, ar ne, ir socialiniai darbuotojai, kurie dirba su vaikais, dažnai vat teko paskaityti straipsnius, kuriuose negražiai pateikiama apie socialinius darbuotojus, kad ten, kad socialinis darbuotojas kaip vagis atėjo ir paėmė tą vaiką, ir ir panašūs dalykai, ar ne?
- **Kitaip tariant, iškraipantys profesijos esmę?**
- Taip. Taip. Taip, tikrai taip.
- **Kokia, Jūsų nuomonė dėl nuomonės raiškos socialinio darbuotojo profesijos atžvilgiu? Ar pastebite Socialinio darbo grupėje?**
- Galbūt ir pasitaiko, tiesiog, kaip ir sakiau, neskaitau tų komentarų, nes įvairių tų žmonių yra, ir viskas.
- **Ar teko girdėti kada nors iš kolegų, kurie pasidalintų, kad juos paveikė neigiama nuomonė?**
- Taip, taip.
- **Galbūt galite pasidalinti kažkokiu atveju – pasidalinti, papasakoti, kas buvo per situacija?**
- Konkretus atvejis, galbūt iš anksčiau būdavo, kai tas socialinis darbuotojų darbas buvo nuvertinamas ir rašoma, kad socialinis darbuotojas nieko neveikia, tai...ir tiesiog tas liūdina. Ir dažnai pakalbėdavom su kolegėm, ką mes turėtumėm keisti, ir...Galbūt, netgi būdavo tendencija, kad namuose, tarp giminių, tarp savų žmonių nesidalinti socialinio darbuotojo profesija: ką mes veikiam, ką darom ir panašiai. Paskutiniu metu tas pradėjo keistis, kažkaip

pradedam kalbėti. Kiek teko iš kolegių girdėti ir namuose, ir su giminėm, kad kažkaip visi mes turim pasakoti apie socialinį darbą – ką mes veikiam. Taip galbūt atsirastų ir mūsų aplinkos socialinis keitimas – kas yra socialinis darbas, ką mes darome, ką mes duodam visuomenei ir kokia tai yra svarba – socialinio darbo. Taip atsirastų ir, galbūt, ir didesnis, kaip socialinio darbo, profesijos pripažinimas, nes jo šiek tiek trūksta vis dar.

- **Jūs minėjote, kad reiktų pasakoti apie profesiją ir skleisti žinią, kad ji naudinga, perspektyvi ir pan. Sakykite, prašau, kokiais kanalais Jūs siūlytumėte tai daryti?**
- Galbūt tie patys straipsniai galėtų būti, socialinių darbuotojų duodami interviu, galbūt socialinių įstaigų vadovų duodami interviu, kuo daugiau viešintų būtent socialinės įstaigos savo renginius.
- **O kokiais kanalais turėtų viešinti?**
- Turim žinias, televiziją. Nekalbu čia apie visas tas tokias pramoginio lygio laidas, kaip „TV Pagalba“, „24 valandos“ ir pan. Nes tokios laidos duoda neigiamą įtaką visuomenei apie sprendžiamas problemas ir kaip jos turėtų būti sprendžiamos. Tokias laidas prilyginu tiesiog pramoginiam turiniui. Kaip skleisti? Tai, sakau, straipsniai, televizija – pasakoti tai, ką veikia socialinis darbas. Facebook paskyros. Ir daugiau viešinti, rodyti, pasakoti apie vykstančias, įvykusias socialines akcijas, gerus, gražius pasiekimus.
- **Ačiū už atsakymą. Palyginkite, prašau, savo darbo momentą, kai pamatote negatyvią komunikaciją internete, kaip ir minėjote nepagarbiai atsiliepia apie profesiją ir pan. Ir po pamatymo.**
- Mhm. Liūdina. Kaip ir minėjau, liūdina tas atsiliepimas. Tačiau, kita vertus, ir įgalina stengtis dar labiau. Stengtis pasakoti žmonėm, ką mes veikiam, ką mes darom, kaip atrodo mūsų darbo diena, su kokiais mes rūpesčiais, laimėm ir nelaimėm susiduriam.
- **Ačiū už atsakymą. Kaip jūs galvojate, kaip galima kovoti su internetinėmis patyčiomis apskritai? Minėjote socialinius darbuotojus vadina vagimis, ir pan. Kaip galima kovoti su nepagarbiais komentarais ir pan.?**
- Manau, kad asmenys, kurie negražiu tonu išsako savo kritiką, reikia tokius trinti, blokuoti galbūt tuos komentarus. Jeigu tai konkretus asmuo būtų apkalbamas, tai vėlgi tai užtraukiama baudžiamoji atsakomybė, ar ne? Galbūt ir bausti žmogų apie tai, kad jis skleidžia faktus neatitinkančius realiojo. Arba paprasčiausiai pasakyti žmogui, kad tu negražiai kalbi.
- **Jeigu tokia komunikacija vyksta Facebook‘e, tai Jūs turite omenyje parašyti tam žmogui?**
- Galbūt ir parašyti. Suprantat, įvairios priemonės gali būti taikomos.
- **Tai jūs norėtumėte pasakyti, kad tiesiogiai bandyti užkirsti kelią matomai situacijai?**
- Galbūt.

- **Pabaigai, gal Jūs galite pasakyti, koks vaizdas susidaro apie šiuolaikinį interneto vartotoją apskritai? Koks vaizdas susidaro?**
- Man vaizdas susidaro toks, kad tikrai trūksta kultūros ir pagarbos vieni kitiems. Mes turim auginti tą visuomenę ir sakyti, kad tu gali reikšti savo nuomonę, bet tai padaryk pagarbiai – be įvairių epitetų, keiksmažodžių, galų gale ir ir ir įvairių negražių žodžių.
- **Kaip Jūs manote, kaip galima iškomunikuoti žinią, kaip galima užkirsti kelią nepagarbiam bendravimui. Kokios prevencijos galima būtų imtis?**
- Mhm. Mes turim įvairių prevencijų: „Smurtui – ne“, „Patyčioms – ne“, „Prieš patyčias“, bet turėtų įvairios būti akcijos rengiamos, apie tai daugiau kalbama, plakatų daugiau... Tiesiog skleidimas, skleidimas, kad bendraukime pagarbiai, reikškime savo nuomonę irgi pagarbiai.
- **Ar dar kažką norėtumėte ką nors pridurti?**
- Ne, nenorėčiau, ačiū Jums už interviu.
- **Ačiū labai už pokalbį.**

11 PRIEDAS

3 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-02-26, 37min 05s.

- **Laba diena, trumpai prisistatykite, pasakydami savo pareigas ir stažą jose.**
- Sveiki, esu socialinio darbo organizatorė, ir dirbu šiose pareigose penkis metus ir penkis mėnesius.
- **Ačiū už atsakymą. Pakalbėkime apie socialinio darbuotojo interneto naudojimo įpročius. Prašau, pasakykite, ar naudojatės internetu apskritai?**
- Taip. Taip, naudojuosi.
- **Kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis naudojatės?**
- Naudojuosi kasdien, kadangi tai yra mano viena iš darbo priemonių, taigi darbe dirbant internetas nuolatos yra. Mano... kaip sakyt, naudojuosi juo.
- **Minėjote darbą. Naudojatės namie?**
- Taip, namie irgi naudojuosi, taip.
- **Sakykite, prašau, kokiomis populiariosiomis svetainėmis naudojatės?**
- Mhm... Tai skaitinėju 15 minučių (*www.15mn.lt*), Delfį (*www.delfi.lt),* be*rnardinai.lt,* taip pat tas *Facebook* tinklapis. Tai čia šitos yra pagrindinės.
- **Ar dalyvaujate diskusijose socialinių problemų klausimais? Tose svetainėse, ar dalyvaujate?**
- Ne, nedalyvauju.
- **Sakykite, prašau, ar domitės, sekate apskritai naujienas jose?**
- Naujienas seku, domiuosi, bet sąmoningai dalyvauti vykstančiose diskusijose, forumuose, pokalbiuose – ne.
- **Supratau. O, jeigu sekate, tai kokias naujienas sekate?**
- Tai dažniausiai būna tiesiog dienos naujienos, pasaulio naujienos, socialinės naujienos, politinės naujienos, taip pat domiuosi įvairiais psichologiniais straipsniais, kažkokiais, kaip sakyti, mokinimosi tikslais, savivokos, savi... kažko išmokt, kažką pasiskaityt, prisimint..
- **Sakykit, prašau, kaip apskritai išnaudojate internetą profesiniais poreikiais vedina?**
- Mhm. Tai naršau internetą, kai man trūksta žinių, arba, kai kažką pamirštu ir man norisi, jaučiu poreikį prisiminti. Tai reiškia, ieškau kažkokių metodinių priemonių, kažkokių straipsnių, kaip elgtis vienu ar kitu atveju, taip pat skaitau mokslinius straipsnius, susijusius su mano darbo specifika, su žmonėmis socialinėje rizikoje esančiais. Taip. Tai va, tai čia yra tokia mano, internetas tampa priemone tokiam vat tobulinimuisi, mokinimuisi, taip pat

prisiminti, ką jau moku. Ir taip pat sekti naujienas, nes vis tiek būna visokių atnaujinimų, įstatymų, darbotvarkių, naujienų, nes visą laiką kažkas vyksta, tai.. tai taip pat stengiuosi domėtis, kas įvyksta visuomenėje.

- **Supratau. Ar tai, ką paminėjote, viskas patenka į Facebook puslapį? Viską randate Facebook puslapyje ar naršote daugiau?**
- Ne, naršau naršau daugiau. Kartais randu *Facebook*, būtent per pasidalinimą kitų asmenų, bet dažnai ir labai tikslingai ieškau, naudodamasi *Google* (*www.google.com*) paieškos sistema.
- **Supratau, ačiū už atsakymą. Pakalbėkime apie socialinio darbuotojo įvaizdžio formavimą elektroninėje erdvėje Jūsų požiūris. Kaip socialinei darbuotojai komunikacija internete – kuo jinai reikšminga?**
- Aš manau, kad po truputį jis pozityviai keičiasi. Apie socialinį darbą. Apie mūsų funkcijas, pačią profesiją, keičiasi ir gerėja ta situacija. O kaip Jūs dar klausėte...
- **Aš dar klausiau dėl komunikacijos apskritai internete, kokias matote tendencijas, galbūt sakykim, liečiančias socialinio darbuotojo profesiją – žmonių diskusijos, grupėse kažkas kalba, dalinasi?..**
- Taip, tai ką pastebiu, kad karštos diskusijos dažniausiai užverda po tam tikrų įvykių visuomenėje, pavyzdžiui, dabar ypatingai dėl vaikų, dėl vaikų teisių ten, globos, ar atėmimo ir pan. vat, kai kažkas įvyksta tokio labai labai didelio, tai tada visi kažkaip susitelkia į tą, į tą sritį ir kiekvienas nori išreikšti savo nuomonę, kiekvienas yra *ekspertas*, kiekvienas žino, ką patarti, ką pasakyti, kaip spręsti ir tuo metu labai būna karštos diskusijos. Paskui kurį laiką jos blėsta, ir vėl kurį laiką vėl tarsi pamirštama tai yra, vėl ta, ta vat profesija, ką tos profesijos žmonės daro kiekvieną dieną, ties kuo jie dirba ir kaip vėl įvyksta įvykis, vėl žurnalistai parašo straipsnius, ir visuomenė vėl tarsi pabunda iš iš to miego ir vėl domisi, kiekvienas turi savo *eksperto* nuomonę ir, ir tada labai daug būna, didelis aktyvumas.
- **O sakykite, toje nuomonių raiškoje, ar įžvelgiate kokias tendencijas?**
- Aha, gerai klausiate, įžvelgiu kokias tendencijas, taip, žinoma. Dažniausia jos yra į tą pusę, kad išryškinti socialinio darbuotojo neveiksmingumą: kad jis nemoka, nedirba, nedaro, kad darbuotojai kažką pražiūrėjo, kažko nepamatė ir yra toks, apkaltos vat tendencija, kad kažką apkaltint, Ieškome vat dažniausiai, įvykus įvykiams, kas kaltas dėl to. Ne ką mes galime daryti, bet raskime kaltą, apkaltinkime - nugalėjom, nusprendėm, apkaltinom ir dabar tu spręskis ten. Tai va, tai tokia tendencija, kad kaltų ieškojimas, kaltinimas, priekaištų reiškimas, nepasitenkinimas toks vat, aršus, karštas.
- **Gal prisimenate konkretų atvejį, kai tai vyko?**
- Taip, tai va dabar paskutinis atvejis, kas pirmiausia iškyla, tai... kai buvo visuomenėj skaitosi *Matuko istorija*, ar ne, kai visi žmonės jau ten atsisuko į socialinius darbuotojus, kad jie

nedaro, kad jie neatlieka savo pareigų, kad jie kalti, kad va taip vystėsi, ir tos visokios reformos ir panašiai, ir...ir dažniausiai vat, kiek tenka susidurti, domėtis vat, jeigu įvyksta kažkokiam mažesniam rajone, irgi, į situacijas dėl vaikų dažniausiai taip būna iš socialinės rizikos šeimų, kur tėvai neprižiūri, kur paskui jie pagaunami neblaivūs. Tada iš karto ieškomi socialiniai darbuotojai ir, ir ieškomi, tada iškart vėl gi kreipiamas dėmesys į juos, ką jie darė, kur jų veiklos planai, kur čia kas padaryta, kas nepadaryta ir ieškoma dažniausiai, kas nepadaryta ir kodėl nedaryta, ir kodėl vat štai gavom dabar tokią visuomenėj, visuomenėj tą bėdą. Nu, tiesiog gal tos mintys tokios pirmosios iškyla.

- **Supratau. O sakykite, prašau, Jūs teigiate, kad tai vyksta internetinėje erdvėje šiuo metu?**
- Taip, tai vyksta ir žinom. Nes aš apie ją sužinau iš interneto, ir ji toliau vystosi internete, ir aš apie ją sužinau, ir tarsi, kažkokia, nežinau, ar tai būna, ar ne ta užbaiga, bet vis tiek tai vyksta viskas internetinėj erdvėj.
- **O kuo pasireiškia tos diskusijos? Galbūt galite išskirti kažkokius komunikacijos, komunikavimo ženklus ar pačią raišką nupasakoti?**
- Nupasakoti, ar ne? Tai dažniausiai tai būna komentarai po straipsniais, tada būna kažkokie, nežinau, diskusijų forumai, vėl gi tai yra užvesta ta tema ir taip pat yra paveiksliukai: žodžiu, nuotraukos, arba kažkokie tada pradeda būti šaržuojami paveikslai, kažkokios kaip kritikuojantys, tokie vat. Na jau labai labai aiškiai išreiškiantys nuomonę vienu ar kitu atžvilgiu. Savo poziciją rodantys.
- **Aišku. Sakykite, prašau, ar Jūs esate „Socialinio darbo“ Facebook grupės narė? bendruomenės narė?**
- Taip, esu.
- **Norėjau paklausti, kokiais tikslais naudojatės šia bendruomene?**
- Taip, tai dažniausiai tai yra mokymosi tikslais, kadangi yra skelbiama visos konferencijos, mokymai, seminarai. Ir taip pat naujienų tikslais, kad žinoti, kas vyksta, kokie pokyčiai vyksta, kokios iniciatyvos, link kur keliauja socialinio darbo profesija – kokios inovacijos, kokie pasiūlymai, nuomonės, mintys...Vat kažkoks toks, vat bendrą vaizdą turėti.
- **Tai diskusijos dažniausiai komunikavimas vyksta naujienų pavidalu?**
- Taip. Tai išgirstama kažkokia diskusija, naujiena ir tada tiesiog yra reiškiamos nuomonės, komentuojama, norima pasisakyti.
- **O kas labiausiai yra įsiminę, pavyzdžiui, iš tų pasisakymų, kai vyksta diskusija kažkokia?**
- Stengiuosi galbūt... Ne tai, kad stengiuosi, bet dažnai jose nedalyvauju, bet kiek teko girdėti ir šiek tiek susidurti, tai, kas labiausiai įsimena, tai, tai vis tiek vis dar vyraujantis toks

neigiamas visuomenės požiūris ir jau socialinių darbuotojų bandymas atstovėti savo profesiją, ir išryškinti savo profesijos profesionalumą, specifiką, metodus. Pagrįsti, kad tai nėra tiesiog darbas – va tai yra profesija: žmonės turi žinių, įgūdžių, jie dėl to mokosi, baigia studijas. Vat ką pastebiu – tą gerą tendenciją, iš tikrųjų, pačių socialinių darbuotojų aktyvumas – iškelti savo profesijos vertingumą, vertybes. Ir ta pati asociacija socialinių darbuotojų irgi labai daug pastangų deda, kad atremti ir žurnalistų tokią kritiką, ir visuomenės tą neigiamą požiūrį, ir formuoti pozityvų įvaizdį savo profesijos.

- **Minėjote reiškiamą kritiką profesijos atžvilgiu. Gal galite plačiau pasakyti, kuo pasireiškia ta kritika? Jūs minėjote, atvejai iškyla ir paskui tas puolimas vyksta, bet, jeigu galite konkrečiau detalizuoti to puolimo raišką. Ką galėtumėte išskirti?**
- Tai dažniausiai... Tai būna įžeidūs žodžiai, priekaištai, nepasitenkinimas. Kartais jaučiamas ir agresyvumas tuose komentaruose – toks užsipuolimas socialinių darbuotojų ir, taip pat bandymas pamokyti, bandymas paaiškinti, kaip derėtų daryti, toks bandymas išryškinti darbuotojų negebėjimą ir parodyti vat kaip turi būti. Tai vat, tokie komentarai. Taip pat tokie, patyčios tokios, pastebėjimai, nežinau, tokie tikrai suaugusiųjų tarpe vykstantys, galima pasakyti, nežinau, žaidimai, kad... Nežinau, arši tokia kova, kuri vyksta ne fiziškai, ne tiesiogiai susitikus asmenim, bet tokioj saugioj erdvėj – internete: tu esi nematomas, tu gali išreikšti visą, ką gali. Gali išpilti visą šlamštą iš savęs, parodyti, nežinau, žodžiu, visą nepasitenkinimą ir staiga tu surandi priežastį - nes įvyko kažkoks įvykis visuomenėje. Ir staiga tu gali viską *išpilti* apie tuos profesijos atstovus.
- **Minėjote žaidimai vyksta. Gal galite patikslinti, ar Jūs turite omenyje čia politinį aspektą? Galbūt patikslinsiu klausimą, kokia yra auditorija, tie žmonės, nepagarbiai atsiliepiantys į profesiją?**
- Mhm. Mąstau ir galvoju taip: vis dėl to amžius yra svarbus, tikrai. Ir ką pastebiu, tai vis dėl to tendencija yra kad vyresnio amžiaus žmonės, vis dėl to jie dažniausiai reiškia nepasitenkinimus. Vyresnio amžiaus žmonės mato visuomenę kitaip. Jaunoji karta mato kitaip, kadangi vis tiek tas ir išsilavinimas keičiasi, ir visuomenėje visas švietimas keičiasi, tai jau jie ir mato, kaip pasakyti, ir vertybiškai jau kitaip elgiasi: tas bandymas neieškoti kalto, bet klausti, ką galima iš to padaryti, kaip tą problemą spręsti. Tuo tarpu vyresnio amžiaus žmonės, jie, kaip pasakyti, galbūt jie labiau struktūriškai galvoja, labiau taip šabloniškai, schemom tokiom, kad vat įvyko - ieškom kalto, apkaltinam, nuteisiam – problemą išsprendėm. Vat tą dalyką matau. O dar galbūt, galbūt pastebiu, kad tikrai ne socialinių darbuotojų profesijos specialistai, bet kitų profesijų, kurie, galbūt, niekad nesusidūrė, kas yra tas socialinis darbas, visai nežino, arba turi kažkokių nuogirdų, kad socialinis darbas, tai vat

ten padaryti kažką gera: nunešti močiutei malkų, dar kažką. Tokių vat labai labai stereotipinių, stereotipinio to mąstymo, ką irgi yra įdiegusi pati žiniasklaida. Daugelį irgi tokių vat.

- **Tai Jūs priskiriate ir žiniasklaidos įtaką?**
- Taip, taip, irgi priskiriu. Ir vat, ir vis dėlto gal kitų profesijų žmonės, kurie nėra susidūrę, bet elgiasi taip, tarsi jie žinotų, kaip tokiu atveju reikia elgtis, kas yra tas socialinis darbas, ir kaip ta problema turėtų būti išspręsta.
- **Supratau. Ačiū už atsakymą. Dabar pakalbėkime apie socialinio darbuotojo įžvalgas dėl kitų auditorijų komunikacijos erdvėje. Jūsų nuomone, kaip komunikacijos interneto erdvėje procesai įtakoja tarpasmeninę komunikaciją, ta prasme tarp dalyvių. Ar matote tam tikras tendencijas? Būtent, tarkim, *Facebook*?**
- Na, tai dabar galvoju...Tai dažniausiai, nu tokia tendencija, kad jie drąsiai pasisako internetinėj erdvėj, bet yra tylūs išreikšti nuomonę tiesiogiai.
- Taip.
- Tai va šitaip. Ir iš tikrųjų, yra toks, kad dar yra, kad kuris garsiai, daug garsiai kalba, mažai daro. Tai vat irgi. Daug išsisakoma. Tarsi yra tokia vat irgi, vat nuomonės *ekspertas,* bet savo, ar savo profesijos ar savo srity tas žmogus dažniausiai sėdi tyliai, nes nu vat tai nesaugu, ar tai yra konkrečiai, kad reik kažką daryti. Tuo tarpu internetas yra tokia vat erdvė, kur tu esi, tarsi apsaugotas.
- **Tai įtakoja, kad tau tarsi suteikia galimybę, Jūs turite omenyje pasireikšti?**
- Taip, taip, taip. Teisingai.
- **Ačiū už atsakymą. Kaip internetas įtakoja procesus, Jūsų nuomone, tarp bendruomenių komunikacijos procesuose? Yra susikūrusių bendruomenių pagal profesijas, pagal pomėgius ir panašiai. Internetas sukuria tam tikrą terpę, ar jis įtakoja komunikacijos procesus?**
- Jo, iš tikrųjų, tai aš matau, kad yra ir pozityvių dalykų. Pavyzdžiui, jeigu yra, susikuria naujai pastatyto namo bendruomenė, tai žmonės vat sukuria savo grupę, ten tariasi dėl kažkokių inovacijų, dėl kažkokių sprendimų, tai labai pozityvus dalykas, kuris suvienija. Tai va toks geras dalykas. Bet kaip neigiamai įtakoja...
- **Ar neigiamai įtakoja, Jūsų nuomone?**
- Tai va, iš tokios pozityvios pusės, bet... mmm, iš tokios probleminės pusės, įtakoja tame neigiamai, kad vis tiek tuos komentarus skaito visuomenė – skaito jaunimas, skaito vyresnio amžiaus žmonės. Ir tai vis tiek, na, turi įtakos, nes mes vis tiek tikime tuo, ką skaitom. Ir kuo daugiau žmonių reiškia neigiamą nuomonę, tai tu pradedi ir pats gal taip galvoti... O žmogus, jeigu dar yra mažiau išsilavinęs, mažiau domisi, tai jį ir veikia tai, ką jisai skaito. Todėl manau, kad mmm, tą neigiamą pusę galime atsverti mums visiems, kurie galime teigiamai

komentuoti, atstovėti savo profesiją, savo darbus, savo iniciatyvas. Kad iš tikrųjų, tai tame, tuose komentaruose galėtų būti irgi švietėjiška pusė.

- **Ačiū už atsakymą. Sakykite, prašau, kaip internetas įtakoja procesus socialinės politikos kontekste? Ar įžvelgiate apskritai kažkokias tendencijas imant šalies mastu?**
- Na, aš matau, kad visuomenė, reaguodama į įvykius vykstančius, vis tiek skatina pokyčius, nes tada yra kažkaip vat labiau susitelkiama, labiau pasidomima, ir taip, ir tikrai vyksta ir, ir socialinėj politikoj pokyčiai. Imkime tą patį, ar ne, socialinės rizikos šeimose, kai jau buvo prieita prie vaikų mirčių, nepriežiūros labai stiprios, tai žiūrėkite, ką šiai dienai mes turime – turime pokyčius įstatymuose, turime didesnę vaikų apsaugą, turime taip pat asmens duomenų tą visą įstatymą. Tikrai tikrai internetas, manau, labai prisideda prie socialinės politikos pokyčių, nes tai yra tokia aktyvi erdvė, kur visi reiškiasi. Ir tikrai, ta pati visuomenė, ta pati politikos atstovai, žinoma, domisi, skaito, reaguoja ir, manau, kad tiek teigiamos žinios, tiek neigiamos, visi tie komentarai, kad ir kokie jie bebūtų, vis tiek jie skatina, prisideda prie pokyčių.
- **O jūs, kaip socialinė darbuotoja, išskirtumėte kokias auditorijas labiausiai paveikias neigiamai informacijai?**
- Tai mokytojai, socialiniai darbuotojai.
- **Jūs turite omenyje, jie labiausiai paveikūs neigiamai informacijai?**
- Ai ne, ne. Turiu omenyje, kad juos labiausiai komentuoja, labiausiai nagrinėja, tyrinėja. Taip pat medikai, irgi. Nes vėlgi, kažkas, jeigu įvyksta, kažkas arba mirtis, ar nepasisekimas kažkoks, tai vėl gi visi į gydytoju, į slaugytojus. Turbūt tos profesijos, kurios yra labiausiai arti žmogaus. Tai jos yra labiausiai... kaip čia – figūruoja, apie jas daugiausiai kalbama, daugiausiai reiškiama priekaištų, aš taip manau.
- **Ačiū už atsakymą. Kokiu procesus pastebite populiariosiose socialinėse platformose, tarkim Facebook'e. Būtent nuomonės raiškos atžvilgiu, iš neigiamos pusės?**
- Na tai tas pats šmeižimas, patyčios. Tie patys, kaip minėjau, kažkokie įžeidūs... Nuotraukos įžeidžios, provokacijos, užgauliojimai. Netgi, kaip pasakyti, tarsi teigiamai išreiškiant, čia toks *patraukt per dantį* – tarsi, vat vis tiek, išryškinti vis tiek, kas yra negerai vat toj profesijoj.
- **O sakykite, kaip pasižymi ta neigiama nuomonės raiška būtent socialinio darbuotojo profesijos atžvilgiu ? Ta neigiama nuomonė kuo pasireiškia?**
- Komentavimu, užgauliojimu, neigiamų dalykų išryškinimu. Tokia tarsi *eksperto* nuomonė, kad tas, kuris rašo žino geriau, daugiau yra vat *ekspertas* tų sprendimų, kad jis gali pasiūlyti geresnį sprendimą tų visų dalykų, nors, nors pats tame nieko nedaro. Tiesiog svarbu yra rasti, apkaltinti, surasti alibi ir, ir tada ramu. Tarsi tas narys, kuris komentuoja, jaučiasi padaręs savo indėlį, kai reiškia savo tą visą nepasitenkinimą.

- **Supratau. Ačiū už atsakymą. Jūs matote visas šias situacija ir galbūt galite palyginti, kaip jos Jus įtakoja darbe, kai pamatote tai? Jūsų savijauta prieš patikrinant internetinę erdvę ir po – kai pamatote tai, kas Jus, tarkim žeidžia kaip profesijos atstovę?**
- Suprantu, taip. Tai iš tikrųjų yra labai daug tokio liūdesio, kad vis dėlto mes esam tokie nejautrūs vieni kitiem kad mes linkę kaltinti, vat ieškoti, kas negerai. Taip pat atneša daug nusivylimo, kad, kad, kad žmonės, nu, nemato gerų dalykų. Ir tokio vat gal ir pasipiktinimo, ta pačia žiniasklaida, kuri, kaip pasakyti, vis tiek koncentruojasi į tas naujienas, kurios neigiamos. Jos yra gal paveikesnės? Gal tada skaitytojų yra daugiau, pritraukiama gal vat ir auditorija. Tai va toksai yra nusivylimas, kad vis dėlto daug gražių dalykų, kurie vyksta ir socialinėj srity ir socialiniai darbuotojai, ką gali. Bet tai nėra taip ryškinama stipriai, kaip neigiama. Ir irgi aš jaučiuosi tada ir liūdna, ir nusivylus, ir pasipiktinus, ir tai atneša taip pat labai daug tokios ir sumaišties, galbūt, ir pačiam kolektyve, nes tada pradedam daug diskutuoti, skiriasi visokios nuomonės, keliam daug klausimų. Tokios atneša gal kaip ir...išjudina kasdieninę rutiną, nes tada kyla klausimų: tai ką su tuo daryti, kaip mes galime tame būti, kaip prie to prisidėti, kaip nebūti šalinininkais, bet ir kaip visai netylėti? Kažkokių ieškom tada išeičių.
- **Sakykite, kaip galima kovoti su vyraujančiomis tomis įžeidžiančiomis frazėmis internete, kurios jau link patyčių, tarkim, būna? Ar Jūs įžvelgiate pačių patyčių elementų?**
- Taip, taip, tikrai įžvelgiu. Sakau, kai mes esam jau suaugę, tai mes sugebam jau subtiliai tą padaryti, manipuliatyviai, visokiais labai išmaniais būdais, nes pačios technologijos išmanios internetas išmanus, suaugęs žmogus tampa labai išmanus – kaip, kaip netiesiogiai, bet iš tikrųjų tyčiotis iš kito.
- **O kokiais būdus išskirtumėt tų patyčių komunikuojant?**
- Aha, tai vat dabar vėlgi tie patys paveikslėliai, paveiksliukai, šaržai, nežinau, ikonėlės visokios. Dabar daug tokių emocijų ten visokių reiškimo – ikonėlių yra. Keiksmai...jo, vat tie būdai yra tokie. Pakomentavimai – gal žmogų gali komentuoti, ten *pritraukti* pavardę ten kažkaip tada, pravardžavimas visoks, užgauliojimas.
- **O ką Jūs turite omenyje „įtraukti“?**
- Aha, tiesiog, kai yra *užtaginamas* žmogus, pakomentuojama. Kai žmogus *užtaginamas*, yra minima jo vardas, pavardė, ir vat tada visokie... Dar vat yra populiarios tos, kaip pasakyti, grotažymė va šita visa, taip pat gali būti panaudota neigiamai, įtraukiant vat žmones ir jų iniciatyvas, jų kažkokias frazes.
- **O kaip kovoti galima su patyčių elementais?**

- Mhm, tai aš manau, kad sprendimas, turbūt, nereaguoti, nėra pats geriausias, nes tai yra tiesiog nieko nekeičiantis dalykas. O kad kažkas keistųsi, tai mes galime tiesiog priešpastatyti pozityvų dalyką, tai reiškia pozityvią patrtį, pozityvią iniciatyvą, projektą, nuomonę. Užvesti pozityvią diskusiją, bandyti išryškinti teigiamus pokyčius. Taip pat tie patys socialiniai darbuotojai pasisakydami galėtų tiesiog pabrėžti – tai yra jų profesija, jie pasisako už savo profesiją, jie pasisako iš savo profesinės pusės. Tiesiog netylėti, vat tas dalykas. Ir dar labai, manau, svarbu tokiuose forumuose, kai vyksta, nereaguoti agresyviai, ypatingai, kai vyksta patyčios, nereaguoti patyčiom. Ir nesakyti, kad tos profesijos atstovai vat, o jūs tai tokie, o jūs tai vat taip darėt, žodžiu, kad tai skatina, kaip sakant, tai yra malkos į ugnį ir tai dar labiau skatina ir vysto. Ir man patiko kažkada tokia nuomonė, vat skaičiau, tokie irgi buvo vat komentarai, ir viena moteris išreiškė savo nepasitenkinimą. Ir kita labai labai paprastai atrašė, kad visada galima šito neskaityti. Ir tiesiog, na, net nereaguoti. Kad nebūtina to skaityti, nebūtina reikšti savo nuomonės, tiesiog nebūtina to net skaityti, nesidomėti, nežinau, kad nebūtinai tada rasti priežastį, kur tu gali išsilieti savo, galbūt, tą neigiamą visą po dienos darbų likusią emociją.
- **Ačiū už atsakymą. Ir paskutinis klausimas. Tiesiog man teko skaityti kažkada, kad šiuolaikinis žmogus prilyginamas „Interneto bastūnui“, kuris nuolat lanko įvairias svetaines, naršo internetą, bet nepriklauso iki galo nei vienam puslapiui internetiniam, yra neprisirišantis prie laiko ir vietos interneto vartojimo atžvilgiu. Ar Jūs sutinkate su tokiu pastebėjimu?**
- Visiškai sutinku, tikrai, Ir netgi aš pati, žinoma, taip irgi elgiuosi, kad naršau, domiuosi, kadangi prieiga yra milžiniška – gali viską pasiekti, internetinius puslapius visų šalių, jeigu moki daugiau kalbų, gali ir kitokią nuomonę skaityti, gali kiekvienam tinklapy tą patį straipsnį, kitam. Galbūt kitam jis kitaip išryškinamas. Tai aš iš tikrųjų taip, manau, kad tas apibrėžimas „Internetinis bastūnas“ yra tinkamas mums kiekvienam, šiuolaikiniam žmogui: mes taip ir blaškomės internetinėj erdvėj, taip ir blaškomės. Tai yra taip ir teigiama, kad labai daug žinių gauna, bet ir kartu žmogus toks pasidaro beasmenis, jis toks visame tame būna, tarsi dalinai praranda ir save, nes labai daug nuomonių išgirsta, labai daug reklamų, labai daug *iššoksta* visokių pasiūlymų, labai daug, na tave ta informacija atakuoja, ir tu taip, žmogus, vat aš asmuo, pasidarau tokia vat, įtraukia mane į tą internetinę erdvę, internetinę visuomenę. Taip, taip, tikrai pritariu Jūsų šitam vat išsakytam apibrėžimui apie šiuolaikinį žmogų.
- **Ačiū už atsakymą. Gal dar kažką norėtumėte ką nors pridurti prie interviu temos?**
- Noriu tiesiog pasakyti, kad man bekalbant pačiai išryškėjo daug dalykų, ir manau, kad labai svarbu apie tai kalbėti, nes ta tarsi ta erdvė internetinė, nu kaip tarsi ir nekalta, tarsi išsisakau ir nieko tokio, bet vat, ką pastebėjau pati bekalbėdama, kad kiekvienas mano žodis vis dėlto

yra svarus, ar tai pasakytas kitam žmogui šalia esantis, ar tai internetinėj erdvėj, nes jis vis dėlto formuoja. Ir aš galiu pasirinkti, ar formuoti pozityvų pokytį, arba vis dėlto negatyvų ir tokį priešišką. Tai manau, kad tai labai svarbu, kad Jūs apie tai tiriat ir kalbat.

- **Ačiū Jums už pokalbį.**

12 PRIEDAS

4 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-03-08, 26 min 15s

- **Laba diena**
- Sveiki.
- **Pradėkime interviu, sakykite, prašau, ar naudojatės internetu?**
- Taip, dažnai naudojuosi internetu.
- **Sakykite, prašau, o kaip dažnai tai vyksta, kokiomis aplinkybėmis tai vyksta?**
- Realiai mano darbas leidžia būti prie interneto. Nuo ryto iki vakaro, didžiąją dienos dalį tenka praleisti prie interneto.
- **Pasakykite plačiau, kokiomis populiariosiomis socialinėmis svetainėmis naudojatės internete?**
- Populiariausios tai turbūt būtų *Facebook'as*, naujienų portalai, tokie kaip *Delfis* (aut. past. *www.delfi.lt*), 15minučių (aut. past. *www.15min.lt*), lrytas (aut. past. *www.lrytas.lt*), dar kai kurie forumai, bet tikriausiai dažniausiai naudojamas *Facebook.*
- **O sakykite, ar dalyvaujate diskusijose socialinių problemų klausimais?**
- Pasitaiko. Kartais esu tiesiog stebėtoja, kuri tiesiog mėgsta pasižiūrėti, kas vyksta, bet, jeigu manau, kad galiu kažką teigiamo padaryti, pasakyti, tai mėgstu ir sudalyvauti tose diskusijose.
- **O dalyvaudama Jūs kokiu tikslu tai darote? Į kokias diskusijas Jūs konkrečiau įsitraukiate?**
- Dažniausiai, kas liečia mano darbą, arba kur matau, kad diskusija eina netinkama linkme, trūksta kažkokių žinių, patirties, tai mėgstu ką nors į reikiamą situaciją parašyti. Arba kažkas, jei domina žmones, mėgstu atsakyti į tuos klausimus. Arba tiesiog šiaip – smalsumo vedina, padiskutuoti su kitais, arba tiesiog kolegomis, su kitais.
- **Mhm, supratau. Pasakykite, kaip apskritai išnaudojate internetą savo profesiniams poreikiams?**
- Dažniausiai internetu ieškau reikalingos informacijos apie klientus, jeigu jiems kažko reikia – ieškant jiems pagalbos, bendraujant su kolegomis.. Šiaip internetas, turbūt, pagrindinis yra dalykas, greičiau, negu telefonu, turbūt galiu surasti, todėl pagrindinis yra internetas.
- **Gal dar kažką norėjote pridurti?**
- Turbūt tiktai tiek: realiai su kolegomis, informacijos ieškojimas.
- **Sakykite, o ką Jums, kaip socialinei darbuotojai, apskritai reiškia komunikacija internete?**

- Man atrodo tai yra daug. Galbūt yra neigiamų dalykų internete, yra ir teigiamų. Reikia tiesiog atsakingai rinktis. Kartais, suprantama, yra daug geriau bendrauti gyvai, diskutuoti gyvai. Žmonės kartais vienokie yra internete, kitokie yra realybėje. Bet internete yra, manau, lengviau atrasti pagalbos, kaip pasakyti, šauksmą iš iš žmonių, pamatyti, kokios nuotaikos vyrauja aplinkoje, tiek apie mus, kaip socialinius darbuotojus, tiek apie kitas pažeidžiamas grupes. O geriausia spręsti, manau, yra realybėje, negu internete.
- **Mhm. Toliau: kaip Jūs naudojate internetinę erdvę savo kaip socialinio darbuotojo įvaizdžiui formuoti?**
- Internete, kai kur negaliu pasakyti, kad rašau visur, kad aš esu socialinė darbuotoja, bet tiesiog, galbūt kai kuriose situacijose, kur matau, kad yra šmeižiami, tarkime, socialiniai darbuotojai ir apie juos blogai atsiliepiama, po visų garsių istorijų, kurios yra įvykusios Lietuvoje, tai kartais socialiniai darbuotojai yra piešiami kaip blogi žmonės. Tiesiog nuteikti prieš visuomenę jie yra, tai tokiose situacijose, žinoma, stengiuosi apginti savo vardą ir esame visi žmonės – stengiuosi, kaip sakyti, mmmm, išgelbėti mūsų gerą vardą: tiesiog parodyti, kad ne visi yra blogi ir, ir tikrai nereikia žiūrėti, ką vienas žmogus šaukiantis.. Tiesiog reikia mąstyti protingai ir viskas bus gerai.
- **Pasitikslinsiu, tai Jūs daugiausia įvaizdį formuojate per diskusijas, per įsitraukimą į jas?**
- Taip, per diskusijas, per teigiamų straipsnių pasidalinimą, teigiamų naujienų pasidalinimą. Turbūt taip daugiausia.
- **Ačiū už atsakymą. Galbūt esate grupės Facebook „Socialinis darbas narė“?**
- Narė nesu, bet kartais paskaitau kolegų pasisakymus. Tai gan dažnai iš tikrųjų pasiskaitau, bet narė šios grupės nesu.
- **O ta bendruomene būtent kokiais tikslais Jūs naudojatės? Sakėte vis tiek pasiskaitote ir panašiai.. Koks būtų Jūsų tikslas pagrindinis stebint tą grupę?**
- Turbūt sužinoti naujienas. Tarkim ten yra tokie ir renginiai, pasiūlymai, nauji kaip čia pasakius, seminarai, atnaujinimai. Na tiesiog tam tikros bendros naujienos, kurios kartais praverčia. Taipogi kartais tenka susidurti, kai ieškai klientams kažkokios pagalbos – ten yra ir įvairių pasiūlymų, ir.. Tiesiog tokia didelė bendruomenė ir kartais, kai reikia, gali kažką atrasti. Nebūtinai kartais iš smalsumo, kartais iš reikalo, kai reikia ir prisijungiu.
- **Dar pasitikslinsiu: ar komunikuojate tiesiogiai ten su kolegomis?**
- Taip, ten yra kolegų, bet ne grupėje komunikuoju, o asmeniškai dažniausiai.
- **Sakykite, kokios bendravimo tendencijos atsispindi toje ar tose bendruomenėse? Būtent „Socialinio darbo“? Ką svarbaus jose pastebite? Arba kas labiausiai įsiminė?**
- Turbūt, kas svarbiausia ir naudingiausia yra, tai galima atrasti ir šiek tiek patirties, būtent kolegų – socialinio darbo grupėje. Galima atrasti kažkokios jų patirties ir pritaikyti sau: kaip

jie dirba su klientais, kokiais iššūkiais susiduria, tai kartais tie metodai, kuriuos atrandu yra tinkami panaudoti ir savo veikloje. Šiaip socialinio darbo grupių *Facebook'e* yra pakankamai daug ir įvairių. Vienos yra normalios ir pakankamai ramiai diskutuoja, kitos yra, kur žmonės labiau galbūt diskutuoja, labiau pykstasi, tai aš renkuosi žiūrėti galbūt labiau į teigiamus aspektus.

- **Minėjote, kad komunikacija vyksta ir ne itin, tarkim, maloniai, ar ne? Ką galėtumėte išskirti iš situacijų, kur atrodo ta nemaloni komunikacija vyksta?**
- Čia kalbant apie socialinius darbuotojus, grupes?
- **Taip, būtent tose grupėse.**
- Tai, visų pirma, socialinis darbuotojas Lietuvoje yra senai – sena profesija, senoka, palyginus. Ir yra žmonių, kurie socialiniai darbuotojai, kuriems virš 60 m., 50 m., vyresnis amžius. Ir yra jauni, ką tik baigę universitetus, tai jaučiasi labai, mano požiūriu, didžiulis skirtumas: vyresni – ai, nekreipkim dėmesio, gerai bus, tegul būna, o jaunesni – dar užsidegę, nepatyrę perdegimo sindromo, nori padėti, diskutuoja aršiai ir gaunasi tam tikra konfrontacija tarp abiejų. Kartais tiesiog, galbūt, žmonės kai kurie yra už interneto pasislėpę, tik po vardu ir nėra pavardės, yra drąsesni, jaučiasi, rašo, negu kalbėtų realybėje. Kartais internetas yra nauda, bet kartais internete parodo tai, ko neturėtų parodyti tokį elgesį, kurio nedemonstruotų viešai.
- **Supratau, ačiū už atsakymą. Jūsų nuomone, kaip komunikacijos internete tie procesai įtakoja būtent tarp dalyvių pokalbius, komunikaciją? Galbūt pastebite kažkokias tendencijas?**
- Tarp žmonių, turite omenyje?
- **Na taip, apskritai.**
- Oj, čia yra labai įvairus ir labai sudėtingas, manau, dalykas. Daugiausiai, aš manau, dabar kaip pati pastebiu, kai pati žiūriu, tai daug neigiamų dalykų randu. Aišku, bandau filtruoti su visom pagalbom – ir *Facebook'o*, ir kitų, skaitau tik geras naujienas, bet vis tiek atsiranda ir grupės, ir netikros grupės sukurtos, kurios ir skleidžia ir patyčias. Ir visokie žaidimai būna, kaip „Mėlynojo banginio", *Mono* naujausi žaidimai, kurie įtraukia ir vaikus, ir ten vyksta baisūs dalykai, mano nuomone. Yra daug įvairių grupių, kur dabar vyksta labai madingi *Life Challange,* kur žmonės ten atlieka visokius dalykus dėl peržiūrų, tai internetas – turėtų būti saugi erdvė, bet aš manau, kad ji yra pakankamai pavojinga, ir žmogus turėtų būti atsargus eidamas ten, skleisdamas savo duomenis. Ir ypač tarp jaunimo, tai aš manau, kad yra pakankamai pavojinga vien dėl patyčių atžvilgio, ir...ir tiesiog. Reikėtų labiau riboti amžiaus apribojimais.

- **O tarp pačių bendruomenių, kaip įtakoja internetas įvairius komunikacijos procesus? Ar pastebite tendencijas tarp įvairių profesijų atstovų, amžiaus grupių? Galbūt plačiau galėtumėte pakomentuoti?**
- Amžiaus grupių – taip. Jaunimas 12-14 m. buriasi į grupes ir, tarkime, juokiasi iš ko nors, iš kokių nors rimtų straipsnių. Vyresni žmonės dažniausiai buriasi į grupes ir politikos, galbūt, atžvilgiu, pradeda kurti visokius ten paveiksliukus, pašiepiančius ką nors. Kalbu apie tas grupes, apie šių dienų aktualijas. Tai vyresni žmonės, susiburia į grupes, pašiepia vieną ar kitą kandidatą, jaunimas susiburia į grupes ir bando pašiepti Lietuvos, tarkime, policiją, kažkas skatina girtavimą. Iš kažkokių, tarkime, profesijų, gal nesu pastebėjusi, bet, bet tikrai atsiranda ir tos grupės yra pakankamai didelės – bendruomenės tokios. Jo, yra ir labai susiskaldžiusios.
- **Sakykite, o Jūsų, kaip socialinio darbuotojo, kaip internetas įtakoja procesus socialinės politikos kontekste? Kitaip tariant, čia ar įžvelgiate jo poveikį šalies mastu?**
- Aš manau, kad vyksta pokyčiai. Buvo daug visokių rezonansinių skandalų su vaikais, su dingusiais vaikais, su žmonėm, su tėvais, kai vaikus *atiminėja*, tai... šalies mastu tai vyksta ir kuo daugiau žmonės kalba viešoje erdvėje, tuo, manau, keičiasi labiau ir politikai, ir ministrai, ir Seimas atkreipia į tai dėmesį. Ir po *Matuko*, pavyzdžiui, *reformos* įvykio vaikų griežtesnė priežiūra. Skatinti jaunimo linijas, aš manau, nuo to labai pradėjo veikti. Daugiau norima tokį, žmogaus apsaugoti jį nuo neigiamos informacijos.. Tai tikrai, manau, kad viešoji erdvė šiuo atžvilgiu iškelia tas problemas dar labiau, būtent internetas, ir, galbūt, dėl to yra greičiau sprendžiamos problemos. Bet vėlgi, gali būti, kad visos tos naujienos, visi pasisakymai daro ir didesnę žalą, nes kažkas, galbūt, kopijuoja, ima pavyzdžius ir elgiasi netinkamai, aukščiau niekas nepriima tinkamų sprendimų greitai.
- **Gal dar pridurti kažką norėtumėte?**
- Nežinau, aš tiesiog manau, kad internetas šiuo atžvilgiu gali padaryti ir paslaugą, bet gali padaryti ir labai didelius neigiamus dalykus, dėl to, kad žmonės buriasi, juokauja kaip nori. Tiesiog... net nežinau, kaip pasakyti. Jeigu valdžia, jeigu policija, jeigu atitinkamos tarnybos greitai nesureaguoja į tai, kas vyksta internete, gali būti daug skaudžių pasekmių.
- **Ačiū už atsakymą. O Jūs, kokias kaip socialinė darbuotoja, išskirtumėte labiausiai neigiamai informacijai paveikias auditorijas? Stebint, pavyzdžiui, socialinę Facebook erdvę.**
- Aš manau, kad jaunimas iki... net, gal net ir iki kokių 23 m., kur jie daro taip, kaip daro masė jų draugų, bendraamžių, bendraminčių. Ir aš manau, kad tai yra pati jautriausia auditorija. Gal dar galėčiau pasakyti, kad ir vyresni žmonės, kurie susikūrę yra paskyras, nuo kokių, tarkim, penkiasdešimt kelių metų. Jie dažniausiai buriasi į savo auditorijas ir labai lengvai tiki tuo, kas rašoma internete. Visokie yra *netikri* sukurti puslapiai, kur dalinamasi informacija. Ir

žmonės yra tikrai patiklūs, spaudžia nuorodas, nežinodami, kur nueina – gali būti ir virusai, gali būti ir daug neigiamos informacijos ten, tai žmonės yra patiklūs ir to labai nevertina rimtai. Gal išskirčiau dvi grupes. Man atrodo, kad labiausiai žmonės, kurie yra nuo 25 iki kokių 45 m., kur yra tikrai konstruktyvūs ir atsirenka tinkamą informaciją sau. Bet čia tik mano nuomonė.

- **Ačiū už atsakymą. Dabar, Jūs minėjote pradžioje interviu dėl patyčių elementų tam tikrų, tai kokius procesus pastebite populiariosiose interneto platformose tos nuomonės raiškos atžvilgiu? Čia susiję su patyčiomis būtent.**
- Patyčios – tai... sunku pasakyti. Kaip ir realiame gyvenime, taip ir *Facebook* yra. Ten, *Facebook,* yra gal reikštis daug lengviau, nes niekas nereikalauja tikro vardo ir pavardės. Ir patyčios atsiranda dėl, kalbant, pavyzdžiui, apie jaunuolius, tai dėl išvaizdos, dėl aprangos, dėl gyvenamosios vietos, dėl tėvų. Gali būti dėl visko. Jeigu vienam žmogui užkliuvo, jis gali įdėti jo nuotrauką į internetą. Gali aplink tą nuotrauką susiburti didžiulė bendruomenė bendraminčių ir visaip tą žmogų žeminti. Ir, kai jo atsiranda nuotrauka internete, tai ji gali išplisti per kelias sekundes, kad ir visame pasaulyje, ir tas žmogus, kuris net nežinodamas jau yra epicentre, gali patirti daug neigiamų patirčių. Ir *Facebook*‘as yra labai lengva priemonė tai padaryti. Tai ne vien dėl išvaizdos: gali būti ir daugiavaikė mama, kuri ieško problemos. Visi gali nuvertinti ją, kad jinai ieško, kad nedirba, ar dar kas nors. Tiesiog, žmonės gali būti pažeidžiami ir šita vieša erdvė yra šiuo atveju labai pavojinga. Kaip ir prieš tai buvau minėjusi, kad, jeigu, yra žaidimai, kurie įtraukia jaunuolius, ir kiek žmonių visame pasaulyje yra įvykdę savižudybių, tai... tai yra pavojinga.
- **O ar Jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete?**
- Mano mąstymu, turėtų būti laisvė, tol, kol ji neperžengia ribų visuomenėje, kažkokių normų. Ir diskutuoti, kalbėti galima, bet turi būti tam tikros normos ir turi būti kažkokia atsakomybė už tai, jeigu tu jų nesilaikai. Taip, aš manau.
- **O sakykite, gal kažkokį konkretų atvejį galite išskirti pastaruoju metu įvykusį pastebėtą? Apskritai dėl nuomonės raiškos negatyvios pusės.**
- Man paskutiniai atvejai, turbūt, yra su socialinio darbo atvejais. Galbūt dabar su populiariu pasakymu – vaikų atiminėjimai. Ir, manau, žmonės net nesistengia gilintis į situaciją, net nesistengia ieškoti kažkokios *antros pusės*. Jiems užtenka rasti bet kokį straipsnį, kad kažkas *atėmė* vaiką ir, ir jie net nenori domėtis *antros pusės* – net nenori sužinoti dėl ko, kaip buvo, kodėl buvo ir čia yra blogai, mano manymu. Turi būti kritiškas. Žmogus yra nekaltas, kol teismas neįrodė kaltės. Lygiai taip pat ir socialinis darbuotojas, jis dirba savo darbą, ir nereikia jo skųsti, ir nereikia daryti visuomenės priešu. Jeigu tokia situacijoje baigsis gerai, tai nuo to

turėtų būti geriau tik šeimai, o ne visai šaliai, ne visai Lietuvai. Tai yra šeimos individualus sprendimas, ir aš manau, kad dirbama yra tuo atžvilgiu.

- **O sakykite, neigiama komunikacija internete, asmeniškai kaip Jus ji veikia?**
- Tiesiog, manau, kad būna, kad bendraujant su kai kuriais žmonėmis, kai jie sužino, kad dirbu socialinį darbą, pradeda žiūrėti visiškai kitaip, negu žiūrėdavo prieš tai. Kartais atsiduri kaip koks visuomenės priešas – už tai, kad tu dirbi savo darbą, stengiesi padėti žmonėms. Manau, kad ne tik mūsų profesijoj, taip pat yra ir policijoj: kai kažkoks vienas ką nors bloga padaro, tai visai sistemai tada yra blogai, tai tokai yra darbas. Mūsų darbas yra padėti, ieškoti kažkokių išeičių ir į tą orientuojamės.
- **Ačiū už atsakymą. Noriu paklausti, ar imatės kokių nors veiksmų, stebėdama neigiamą nuomonės raišką internete? Tą aršią tokią.**
- Mhm. Imuosi, kaip ir pradžioj, turbūt, minėjau, jeigu matau, kad kažkoks pokalbis vyksta netinkama linkme, jeigu pradedama smerkti, peikti, tai savaime suprantama, stengiuosi priversti, jo, galbūt priversti žmogų gal pagalvoti ir kodėl tai vyksta, dėl ko tai vyksta ir bandyti jį nukreipti taip, kad jis pradėtų galvoti, ne tik *eiti į masę* kaip kiti žmonės mato, bet visgi ieškoti priežasčių, kodėl tokia situacija galėjo įvykti ir, ir jo nesmerkti - to, ką pasakė.
- **Minėjote frazę „Priversti“ – Jūs diskusijomis bandote paveikti kažkaip?**
- Taip, turbūt taip. Nesiveliu į ilgas diskusijas. Tiesiog žmogui pasiūlau, kad pagalvotų apie kitus variantus, kodėl taip įvyko. Kad jis pagalvotų ne tik iš to, ką mato parašyta, bet ir pats įsigilintų į situaciją, ir pagalvotų, ką jis darytų mūsų vietoje, tarkime, tiesiog, atverti plačiau akis. Ir pasižiūrėti į tą situaciją *iš šono:* ramiai, be jokių emocijų. Tiesiog taip.
- **Ačiū už atsakymą. Galbūt galite palyginti savo darbo momentą, tarkime, Jūs esate darbe, ir aptinkate tą neigiamą komunikaciją internete. Jūsų būsena prieš pamatant ir po – kokie būtų skirtumai? Kaip Jūs jaučiatės?**
- Kai aš pamačius kažkokį neigiamą dalyką internete?
- **Taip, kuris Jus paveikia.**
- Stengiuosi nusiraminti. Žiūrėti tai, į tai paprastai, turbūt. Ir, jeigu aš kažko negaliu pakeisti, kaip žmogus, kaip darbuotoja, tai stengiuosi nepriimti giliai į širdį, o tiesiog dirbti tai, kas man yra aktualu, svarbu, ir reaguoti paprastai: yra kaip yra. Ir, jeigu aš kažką galiu pakeisti, aš keičiu. Jeigu kažko negaliu pakeisti, priimu tai kaip faktą, ir stengiuosi dirbti savo darbą. Tiesiog nereaguoju labai, stengiuosi reaguoti ramiai.
- **Jūsų manymu, kaip galima kovoti su internete vyraujančiomis patyčiomis apskritai?**
- Svarbu, kaip ir minėjau, tai būtų skiriama griežtesnė atsakomybė už tai: ką parašei, ką parodei. Sugriežtinti tuos dalykus, kad ne visi galėtų prisijungti, kad nurodytų savo tikrus duomenis: kuo mažiau anonimų, kuo mažiau visokių tokių. Manau tai padėtų spręsti situacijas.

- **Supratau. Pabaigai dar toks klausimas. Teko skaityti, jog šiuolaikinis žmogus prilyginamas „Interneto bastūnui“, kuris lanko svetaines, *naršo* internetą, tačiau vis tiek iki galo nepriklauso nei vienai svetainei iki galo, jei taip galima pasakyti. Ar Jūs su tokiu pastebėjimu sutinkate?**
- Sutinku. Galvoju, kad žmogus nenori niekur kitur būti. Internete jis nenori niekam pasirodyti, nori garsiai išreikšti savo nuomonę..
- **O Jūsų nuomonė apskritai apie šiuolaikinį interneto vartotoją. Koks jo paveikslas, Jūsų nuomone?**
- Kaip ir minėjau, anonimas. Turbūt, jeigu žmogus, aš kaip įsivaizduoju, yra aktyvus, ir skaito, ir visą informaciją sugeria į save: ką kiti žmonės veikia, kaip kiti žmonės apsirengę, kur ėjo, su kuo bendravo, kuris gali stebėti ir komentuoja ir dažniausiai komentarus jis rašo juodžiausius. Aš galiu taip sakyti, tiesiog taip įsivaizduoju.
- **Supratau, dar pabaigai – ko nepaklausiau pradžioje. Dar trumpai prisistatykite, pasakydama savo pareigas ir stažą jose.**
- Aš esu socialinė darbuotoja ir dirbu socialinį darbą jau šešis metus.
- **Dėkoju labai už atsakymą, viso geriausio.**
- Viso gero.

13 PRIEDAS

5 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-03-10, 28min 57s

- **Laba diena.**
- Laba diena.
- **Pradėkime interviu. Trumpai prisistatykite, pasakydami savo pareigas ir stažą jose.**
- Socialinis darbuotojas ir jau penkti metai.
- **Ačiū. Pakalbėkime apie Jūsų internetu naudojimo įpročius. Ar naudojatės internetu apskritai?**
- Naudojuosi.
- **Kaip dažnai tai vyksta ir kokiomis aplinkybėmis Jūs naudojatės?**
- Labai dažnai tenka, iš tikrųjų. Tiek namuose, laisvalaikiu, ko gero. Ir ir ir darbo reikalais laiks nuo laiko tenka pasitikrint informaciją.
- **Mhm. O kokiomis populiariausiomis svetainėmis Jūs naudojatės internete?**
- Mhm... Ko gero, galbūt, socialiniai tinklai vieni iš pagrindinių, kur tenka lankytis. Naujienų portalai, na savivaldybių, ar ar tai kažkokių kitų valstybės institucijų tinklapiuose informacijos tenka ieškotis. Tiesiog, jeigu tiktai reikia kažkokio kontakto ar informacijos, tai internetas pirma ta vieta, kur, kur tenka eiti.
- **Gal galėtumėte įvardinti tas populiariąsias svetaines, kur dažniausiai Jūs lankotės?**
- Šiaip, jeigu iš naujienų, tai pagrindiniai naujienų tinklapiai. Iš institucijų, tai galbūt savivaldybės tinklapis, ministerijų kažkokių tai tinklapiai.
- **Taip..**
- Na, iš socialinių tinklų, tai *Facebook'*ą galėčiau paminėt, kaip pagrindinį.
- **Ačiū už atsakymą. Ar dalyvaujate diskusijose socialinių problemų klausimais internete?**
- Diskusijose – čia apskritai kažkokios temos kai būna, po straipsniais kažkokie komentarai, ar ar....ar diskusijose su kolegom?
- **Taip, apskritai. Ar įsitraukiate į pokalbius?**
- Stengiuos labai neįsitraukt, iš tikrųjų. Na, nes diskusijos dažniausiai neveda link kažkokios tiesos, bet, bet, jeigu aš matau, kad, kad reikia kažkokios informacijos žmogui – tiesiog ieško, tai stengiuos, stengiuos nukreipti. Labai tiesiog neįsiveliu, neįsiveliu į diskusijas. Kažkuo tai galiu, jeigu, padėt, ieškot informacijos.
- **O kaip dar apskritai išnaudojate internetą profesiniais poreikiais?**
- Na, susirašinėjam su kolegom, elektroninis paštas, patirties kažkokios dalinimasis tarpusavyje apsikeitimas, kaip kaip kaip informacijos sklaidos kanalas. Turbūt toks pagrindinis, jeigu iš to tokio darbinio žiūrėt rakurso.

- **Minėjote, kad ieškote informacijos internete? Gal galite plačiau pakomentuoti?**
- Dėl informacijos, tai iš tikrųjų, kaip ir minėjau, vat, jeigu susiduriu su kažkokia ir problema, ir ir nerandu atsakymo iš iš, iš savo patirties, kažko iš artimos aplinkos, tai stengiuosi ieškot internete: tai kolegų užklausti internetu, kaip elgtis vienokioj ar kitokioj situacijoj. Galbūt kaip su kažkokia institucija lengviau bendrauti, kaip, kaip, kaip lengviau prieiti, kažkur rasti atsakymą, tai vat, tai taip, galbūt, dažniausiai.
- **O ką Jums, kaip socialiniam darbuotojui reiškia komunikacija internete?**
- Svarbu. Svarbu, aišku, tai yra svarbu. Ir, ir tai, ko gero, neišvengiama šiais laikais. Viskas vis labiau ir labiau persikelia į internetą, tik, na, aišku, su tam tikrom rizikom ir, ir grėsmėm ten, kažkuriom tenka susidurti. Neišvengiamai.
- **O kaip Jūs naudojate interneto erdvę socialinio darbuotojo įvaizdžiui formuoti? Minėjote, kad kartais Jūs padiskutuojate su kolegomis, taip?**
- Šiaip dėl įvaizdžio formavimo, tai neteko su kolegomis diskutuot, bet, na, visuomenės akyse, kaip su piliečiu, sakykim gyventoju, tai vat ir stengiuos kažkaip padėdamas, jeigu aš pamatau vat ar socialiniuose tinkluose, pagalba reikalinga žmogui, vat vat vat ieško kažkas informacijos, tai stengiuos, kaip socialinis darbuotojas, pagelbėt ir, na, ko gero, darbai ir ir ta pagalba geriausiai, geriausiai kelia įvaizdį ir, ir gerina reputaciją visuomenės akyse.
- **Gal esate *Facebook* grupės „Socialinis darbas“ narys?**
- Žinau tokią, bet bet neesu iš tikro.
- **O ar stebite apskritai, kas ten rašoma?**
- Jo, stebiu, stebiu. Iš tikrųjų stebiu, bet srautas informacijos įvairios, iš tikrųjų, visko būna, kaip pasakyti.
- **Galbūt pastebite kažkokias tendencijas, kas atsispindi toje „Socialinio darbo“ grupėje, jeigu teko stebėti? Kokias tendencijas komunikavimo galite išskirti?**
- Tendencijų kažkokių, galbūt, labai tokių nėra ryškių, va tiktai užkliūna tokių, vat irgi, įvairių iš, iš iš šalies žmonių ateina, kažkokiais tai klausimais, prašymais. Tokia, na, turėtų būti vidinė grupė, galbūt. Įsivaizduoju, kad profesionalų. Bet, tuo pačiu, ir, aišku, ir ir kaip, kaip, nu, jungiamoji grandis su paprasta visuomene, kur gali ateit žmogus į „Socialinio darbo“ tą grupę ir, galbūt, užduot kažkokį klausimą rūpimą iš tos, iš tos mūsų profesinės srities. Tai irgi, kaip kažkoks kaip kanalas komunikacijai, sakykim, ar dar kažkas. Kas irgi gerai. Tie patys studentai vat gali ateit, prašyt pagalbos kažkokios ir panašiai. Na, tokie dalykai, manau, manau gerai. Ir, ir ir tai prisideda, galbūt, net ir prie įvaizdžio gerinimo – irgi kaip ir parodo, kad, kad socialiniai darbuotojai pasiekiami visada.

- **Supratau. Ačiū už atsakymą. O Jūsų manymu, kaip internete procesai tarp dalyvių pačią komunikaciją? Ar matote kažkokias tendencijas? Čia apskritai kalbant apie internetą. Galbūt galite pasidalinti savo, kaip socialinio darbuotojo, įžvalgomis?**
- Mmmm... nelabai supratau klausimo
- **Pats internetas, kaip jisai tą komunikaciją įtakoja? Pats internetas savo buvimu, tokiu kaip kanalu.**
- Tai labai smarkiai, aišku įtakoja, ir, na, pagreitina, be abejo komunikavimo procesą. Daro jį tokiu, na, betarpišku, nes galim kreiptis tiesiai į kažką tai. Na, ir, ir aišku, atsiranda tie tokie dalykai, kaip anonimiškumas, kad gali rašyt bet kas, iš bet kur, ir prisistatyt ar pasivadint bet kuo, tai čia nu, nu prie tokių gal kaip ir grėsmių, ar ar, na, nelabai gal gerų dalyku paminėčiau tą anonimiškumą, bet.. Na, bet internetas – tai tiktai įrankis, įrankis komunikuot, o kaip mes tą įrankį naudojam, tai čia nuo kiekvieno, aišku, priklauso, kokias tikslais mes jį naudojam. Galima įvairiai, galima įvairiai, taip.
- **Gal dar galite plačiau kažką pasakyti, kaip minėjote: priklauso nuo asmens, kaip jisai naudoja. Ar pastebite kažkokias problemas, galite išskirti problemiškumą to naudojimo? Ką Jūs pastebite kaip socialinis darbuotojas?**
- Na, čia aišku, turbūt, jaunimo, iš jaunimo pusės labiausiai tas matosi, na, kad iššaukiantis labai elgesys. Aišku, internete yra drąsūs visi, nes slepiasi už, už slapyvardžių, netikrų vardų ir, ir tuo pačiu gali, na, kažkaip užgaut ar ar ar ar pasakyti, ar ar atsiųst kažkokių vaizdų, galbūt, irgi netinkamų. Ir, na, sunku identifikuot, ir tas visas reiškinys, iš tikrųjų, ne tik socialiniuose tinkluose, bet ir po straipsniais ir komentarai dažnai irgi, jeigu, apie kažkokius tai labai pažeidžiamus socialiai žmones ar grupes, tai, na, ypač tie komentarai, tai jie dažnai nebūna labai gražūs ir tokie vat.. Nu, nežinau, čia, iš tikrųjų, paanalizuot galima, čia visuomenės veidrodis tie komentarai, ar čia suaštrina kaip tik tas anonimiškumas ir leidžia pasireikšti tiem nevaržomai, tai .. Na, gali kažkas ir jautriai į tai reaguot, iš tikrųjų. Pasižiūrėję kažkokius komentarus apie, apie juos, ar apie jų kažkokią tai, sakysim, problemą ir paskui gali, nu, neigiamai paveikt
- **Ačiū už atsakymą. Kieno čia problema, ar rašančiojo įžeidžius komentarus ir pan., ar stebinčiojo tuos įrašus ir reaguojančiojo? Kur matote, tarkim, problemą: ar reakcijose, ar pačiuose įrašuose?**
- Na, sunku pasakyt, iš tikrųjų. Jeigu aprašoma kažkokia žmogaus problema arba jis jau atviras būdamas ir nuoširdus pateikia kažkokią informaciją internete apie save, tai... be abejo, yra, yra dalykai, ko negalima, galbūt, talpinti, ir reiktų atsargiau elgtis. Bet taip vienareikšmiškai kaltint to, kuris jautriai reaguoja, irgi negalėčiau. Bet, ko gero, čia, galbūt, labiau kalti tie, kurie rašo, nes, na, kažkokios, nežinau, galų gale empatijos ar supratimo šitas dalykas, jeigu

žmogus desperatiškai ieško pagalbos, tai, na, jis ir, turbūt, nežino turbūt, kur gali kreiptis kaip tiktai patalpint savo problemą kažkur interneto grupėj, ar ar, ar ar komentarą arba kažkokio tai *post'*o kažkokioj grupėj, ir, na, ir ieškot tokiu būdu pagalbos. Kad ateina kažkaip užgauliodamas, tai vienareikšmiškai, kad blogai daro, tai čia, sunku pasakyt vienareikšmiškai, na, kad, ko gero čia gal apskritai, gal visuomenės problema ir švietimo gal problema irgi, ugdymo ir, ir ir kad žinotų, kaip elgtis internete, kaip, sakykim, etiketo internetinio irgi. Vis tiek tai gan naujas reiškinys, ir dar visuomenė, galbūt, nėra dar kažkaip tai pasiruošus tam laisvam, anonimiškam srautui.

- **Supratau. O kaip internetas, Jūsų nuomone, įtakoja procesus tarp bendruomenių? *Facebook*'e sukurtos įvairios bendruomenės. Ar pastebite kažkokį komunikavimą tarp jų?**
- Tai žinoma. Tai, jeigu, jeigu apie plačiąsias bendruomenes, tai lengviau ir gauti kontaktus, kažkokius ryšius, pasidalint gerąja patirtim, informacija. Jeigu apie kažkokias socialines grupes, tai mažumos arba šiaip socialiai jautrios, kurios irgi susiburia į socialinės veiklos, į grupes, tai irgi jom padeda, galbūt, būti stipresniem, vieningesniem ir geriau jaustis. Ir, jeigu, kažkokios tai problemos iškyla, tai informacija greičiau pasiekia ir, ir gali sulaukt greičiau pagalbos kažkokios vat.
- **Supratau. O sakykite, imant patį socialinės politikos kontekstą, ar ta komunikacija internete, pavyzdžiui, imant *Facebook* , tarkim diskusijos, kelia problemas įvairias atsitikusias, ar tai įtakoja socialinės politikos kontekstą visuomenėje?**
- Socialiniai tinklai ir komunikacija?
- **Taip.**
- Manau, kad įtakoja, tikrai labai smarkiai, nes, na, ne viena pastaroji revoliucija pasaulyje kilo socialinių tinklų pagalba, tai iš tikrųjų didelis ir galingas ginklas visuomenei, visuomenės grupės kažkokioms siekti tikslų, ir iš tikrųjų taip, tokiu būdu jos gali greičiau susiburt, na, jau ne tiktai internete bet ir, ir realybėje išreikšt savo nepasitenkinimą. Ir greičiau mobilizuotis, spręst kažkokią tai tos grupės problemą gali irgi.
- **O Jūs, kaip socialinis darbuotojas, kokias išskirtumėte neigiamai informacijai paveikias auditorijas? Pavyzdžiui, stebint *Facebook* socialinę erdvę internete.**
- Vaikai, vaikai labiausiai paveikiami, ir iš tikrųjų ta neigiama informacija – lengvai pasiekiama tikrai tikrai daro ne pačią geriausią įtaką.
- **Ačiū už atsakymą. Dabar, kokius procesus pastebite populiariosiose socialinėse svetainėse, tai imkime *Facebook,* ar Jums priimtinos visos tos nuomonės raiškos formos internete? Ar Jūs įžvelgiate kažkokius pavojus, ta prasme. komunikacijoje tarp dalyvių internete?**

- Na, aš nežinau, jeigu tai kalbame apie kažkokius privačius pokalbius, ar aš čia teisingai supratau?
- **Jūs minėkite, kaip Jūs matote.**
- Tai saugumas, be abejo. Komunikacijos formos įvairios, tai tikrai yra gerai, manau. Ir kuo tų formų daugiau, tuo geriau. Tai tiktai saugumas labai svarbu ir, ir, na, užtikrint, kad kažkokia tai informacija nenutekėtų iš iš iš kelių žmonių pokalbio, va čia tą turbūt sunkiausia užtikrinti. Informacijos saugumą. Ką mes galim gyvai, pakankamai atvirai, asmeniškais klausimais, intymiais, o ten sakyčiau gal to nedaryt – dėl saugumo. Paskui va tie blogiukai gali pasinaudot iš tikrųjų, tokiu atveju.
- **Dar norėjau pasitikslinti, imant komunikaciją viešoje erdvėje, kur visi mato, visiems matomos diskusijos, ar Jūs pastebite vat kažkokius neigiamus dalykus?**
- Taip, taip, na užgauliojimas, įžeidinėjimai kažkokie, dažnai tenka matyt. Ir ypač, jeigu dar kažkokios tokios jautresnės temos socialiai, ir ir ir labiau pažeidžiami žmonės rašo, tai, kaip taisyklė, dažniau ir sulaukia tų tokių neigiamų reakcijų. Tai net ne reakcijos, iš tikrųjų, o tie tokie užgauliojimai, provokacijos, patyčios, ko gero taip.
- **Gal galite detalizuoti Jūsų identifikuojamas patyčias? Kuo tai pasireiškia, būtent pokalbiuose?**
- Tai net toks, iš tikrųjų, įsiterpimas į pokalbį, ir, na, apeliavimas į pamatines žmogaus kažkokias savybes, tiesioginis, susijęs, galbūt, sakykim, tie tokie agresoriai, jie ieško tų visų, galbūt, labiausiai pažeidžiamų žmonių, stengiasi juos ir *iškelt.* Jei būtų galima kažką tai apie išvaizdą, tai paprasčiausiai pradeda užgauliot dėl išvaizdos. Dėl problemų, kai žmogus ieško kažkokios pagalbos, tai tos problemų tampa kaip irgi ta galimybe, kuri išnaudojama prieš kitą žmogų. Iš tikrųjų, čia va tai jo, toks būtų.
- **Noriu paklausti Jūsų, ar socialinio darbuotojo profesija yra kaip nors aptarinėjama internete – neigiama, teigiama forma?**
- Yra, žinoma yra. Dar prieš pradedant studijuot socialinį darbą, teko dar tada domėtis, tada jau jau tada buvo visokių tarp studentų, tarkim, jaunimo tarpe, kad ai, gal čia ne, ką čia – *ne lygis* man, daug jaunimo taip buvo sakant ir panašiai, na paskui, paskui jau jau su laiku, galbūt, visuomenė gal šiek tiek irgi brandesnė tapo, nes vat tos studijos jau senokai buvo, bet gal dabar, tai gal taip tiesiog. Nėra, kad taip, kad prestižas būtų, ir ir ir, kaip sakyt, garbinama ta profesija internete, bet ir nėra taip tyčiojamasi, iš tikrųjų, kad jau kažkaip menkintų, ar žemintų, negalėčiau įvardint aš. Tiesiog gal trūksta šiaip to supratimo apie socialinio darbo, nu, svarbą visuomenėj, ir ir ir, kad tai įvairus gali būt darbas, ne vien tik kaip socialinio darbuotojo padėjėjo – taip įsivaizduoja kažkaip, bet socialinis darbas, tai apskritai, nuo nuo nuo to socialinės politikos formavimo iki ėjimo pas klientą. Tai vat aš taip įsivaizduoju ir taip

matau, tai iš tikrųjų vat ir trūksta to, to visuomenėj supratimo, tai iš, iš nesupratimo patys kiekvienas sau susidaro kažkokį vaizdą įsivaizduojamą, ir ir ir, nu, taip stengiasi ir vadovautis tuo. Ir internete dažnai yra skirtingai, vat įvairiai bendraujant, nu, kažkaip tie pašnekovai stengiasi arba nutylėt, arba klausia kažkokių klausimų, tai internete žinoma, aišku, tampa drąsesni žmonės ir kartais taip, galbūt bando ir pašiept, bet, bet tokia lengva forma.

- **O dabar grįžtant, prie tų neigiamų elementų kaip, kaip Jūs minėjote: būna ir įžeidi forma, ta prasme, to bendravimo, tai Jus asmeniškai, kaip socialinį darbuotoją, kaip veikia tokie komunikavimo būdai?**
- Na, aš tai natūraliai priimu: kaip ir, kaip ir gyvenime, kaip ir tikram bendravime visko yra, tai internete irgi, ne išimtis, tikrai. Tikrai nebus ten kažkaip kitaip, negu yra visuomenėj. Ir, ir ir manau, kad kaip ir internetas – kaip ir visuomenės veidrodis, tiktai labiau *užaštrintas: paryškintos spalvos* gerokai, ir va būtent dėl to man ir užkliūna, ko gero. Bet, bet, jeigu mes norim kažką keist internete, tai reikėtų keist gyvenimą, iš tikrųjų. Tai labai natūraliai žiūriu ir suprantu, kad tos patyčios egzistuoja ir ir ir kažkokios tai, nu, neigiamos reakcijos, kurios kartais užlaikomos viduj, jos visą laiką prasiveržia laisvai ir šitas nekontroliuojama tiesiog.
- **O Jūs, stebėdamas tokią nuomonės raišką teigiate, reaguojate ramiai. O imatės kokių nors veiksmų, ar tik stebite?**
- Jeigu, aišku, jeigu tai jau pažeidžia kažkokius įstatymus, tai jau kažkokie rimti atviri grasinimai, tai be abejo, ir yra ir tuose pačiuose socialiniuose tinkluose galimybė pranešt apie atitinkamus komentarus, tai tikrai yra tekę tai padaryt ne kartą, bet kur jau atvira jau iš tikrųjų neapykanta skleidžiama prieš, prieš kažkokius tai žmones ar jų grupes. O šiaip nėra tekę, bet žinau, kad vat pavyzdžiui, kolegos yra netgi ir pranešę policijai. Yra E-policija, kur galima pakankamai paprastai ir greitai pranešti apie kažkokį tai jau įstatymų pažeidimą ar kažkokį grasinimą, tai kas jau liečia pažeidimą, tai tikrai galima pranešt. Tai taip.
- **Dar minėjote reakcijas į profesiją kaip į socialinį darbą, kad žmonėms dar trūksta to ir švietimo ir pan., kas tai yra. O palyginus savo vat darbo momentus: prieš pamatant, tarkim, kad asmenys diskutuoja ir nelabai supranta tos profesijos, ir po to fakto. Kokios Jūsų būna savijautos, kaip Jūs reaguojate?**
- Po po, po fakto, kai...?
- **...kai matote, tarkim, verda diskusija dėl socialinio darbo profesijos, ir matote, kad žmonės dar nelabai turi to supratimo socialinio darbo tema.**
- Tai, nėra džiugu dėl to dalyko, bet, bet dėl to tikrai negalima nuvertint žmonių – tegul jie domisi: jie jau įstraukia į kažkokias diskusijas, tai reiškia jiems jau jau įdomu, jau gali galvot kažkaip ir jie susidomėję, bet čia, ko gero, būtų jau institucijų, ko gero, ministerijos, jau atsakomybės ir kitų institucijų dalykas kaip praplėsti prestižą ir gerint kažkaip. Ir tikrai, patys

socialiniai darbuotojai kažkaip tai stengiasi vat, kiek aš iš aplinkos žinau, tai visi, kaip sakyt, geri žmonės, geri profesionalai tuo pačiu. Bet, tarkim, apie tą prestižo gerinimą, tai ko gero, reikėtų pasižiūrėt iš institucijų pusės. Ir tą, tą tai tikrai matyčiau ir labai neišnaudotina, galbūt, su viešaisiais ryšiais galima būtų, galima arba, gal kažkokios komunikacijos sritim, bet yra, yra dar vietų neišnaudotų dar.

- **Supratau. Ačiū už atsakymą. Dar dėl Jūsų minėtų patyčių formų internete. Kaip su jomis galima kovoti? Gal dar kažką galėtumėte pridurti?**
- Tai šiaip, aišku, kad kova, tai ko gero, galėtų kiekvienas, kiekvienas dalyvis arba socialinio tinklo naudotojas galėtų būti kovotojas, pranešant netinkamus komentarus. Aš dabar galvoju, kad bent jau per *Facebook*'ą. Tai tikrai yra *Report* mygtukas, ką galima *raportuot* – netinkamus komentarus. O šiaip, šiaip tai švietimas. Iš tikrųjų – švietimas turėtų būt kalbama, ir yra, net neabejoju, tikrai yra kalbama apie tuos, apie apie bendravimo etiką, internete iš tikrųjų. Ir šiaip, šiaip situacija, tai gerėja, iš tikrųjų, kiek irgi tenka tendencijas pamatyt, galbūt ir tai ir yra tokia situacija, kad mažėja internete, jau nėra tie, sakykim, grubūs ir užgaulūs tiek komentarai iš tikrųjų internete, na iš tikrųjų dar daug ir įvairių yra, bet bet tos patyčios, kaip ir minėjau, jeigu internetas yra visuomenės veidas, tai taip ir internete elgiasi, tai taip labiau *užaštrintai.*
- **Ačiū už atsakymą ir pabaigai dar toks vienas klausimas. Šiaip teko skaityti, jog šiuolaikinis žmogus prilyginamas „Interneto bastūnui", taip jis vadinamas, kadangi neprisiriša nei prie svetainių taip intensyviai, konkrečiai, o tiesiog naršo, *vartoja* internetą... Ar Jūs sutinkate su tokiu pastebėjimu?**
- Tai taip, aš sutinku. Šnekant šiandien Jūsų tema netgi ta jaunimo karta dabar tokia nekantri, jei kažką daro, tai *čia ir dabar*, tai telefonas, ar internete – socialiniuose tinkluose, bet labai greitai, intensyviai.
- **O koks Jums apskritai šiuolaikinio interneto vartotojo paveikslas atrodo?**
- Hm.. Tai paprastas žmogus. Aš esu netgi, dažnai ir pagalvoju, kaip čia galima patogiai gyvent be interneto. Čia vis tiek jau kaip ir laisvalaikio jau net forma, ne tik bendravimo, bet ir, ir šiaip toks procesas. Kad ir, ir bankininkystė, kad ir tas valstybės institucijų tas visur ir tampa, kad ir tokie ir *Elektroniniai valdžios vartai,* elektroniniai visokie dienynai, valdžios sistemos – jos ir kas, viskas keliasi tenai ir tai yra neišvengiama, iš tikrųjų. Ir, nu, vartotojas irgi toks, irgi paprastas žmogus. Gal jau šiais laikais, jau ko gero, labiau išskirtinumas yra nesinaudoti internetu, negu naudotis.
- **Mhm. Gal dar kažką pridurti norėtumėte?**
- Kad ne.
- **Dėkoju už pokalbį. Viso geriausio.**

14 PRIEDAS

6 interviu transkribuotas tekstas.

Interviu data ir trukmė: 2019-03-10, 18min 36s

- **Laba diena,**
- Laba diena.
- **Pradėkime interviu. Trumpai prisistatykite, pasakydama savo pareigas ir stažą jose.**
- Esu socialinė darbuotoja ir dirbu jau septynerius metus.
- **Pakalbėkime apie Jūsų naudojimosi internete įpročius. Ar naudojatės internetu apskritai?**
- Taip. Taip, kiekvieną dieną naudojuosi.
- **O sakykite, kokiomis aplinkybėmis Jūs naudojatės?**
- Naudojuosi ir savo malonumui, ir darbo reikalais. Ieškau naujos informacijos. Aišku, *Facebook*‘ą kikevieną dieną pasijungiu, elektroninį paštą tikrinuosi, naujienas skaitau.
- **Kokiomis populiariausiomis svetainėmis internete Jūs naudojatės?**
- Kaip ir minėjau – *Facebook*, per *paiešką* labai dažnai naudoju, *Google* (aut.past. *www.google.com*), delfi (aut.past. *www.delfi.lt*), 15 minučių (aut.past. *www.15min.lt*), YouTube (aut.past. *www.YouTube.com*) video vaizdelius žiūriu ir, ir kitomis.
- **Ačiū už atsakymą. Ar dalyvaujate diskusijose socialinių problemų klausimais internete?**
- Aš tik stebiu – pasyvi stebėtoja esu, dalyvaut nedalyvauju, bet skaitau, žiūriu, komentarus visada perskaitau visus.
- **Supratau. ?**
- Naujienas seku, domiuosi, bet sąmoningai dalyvauti vykstančiose diskusijose, forumuose, pokalbiuose – ne.
- **Supratau. O kaip apskritai išnaudojate internetą profesiniais poreikiams savo?**
- Tai kiekvieną dieną ieškau naujausios informacijos, patirties, straipsnius įvairius skaitau, įstatymus. Tam tikrose socialinių tinklų grupėse esu užsiregistravus ir stebiu, kas ką rašo.
- **Ačiū už atsakymą. Ką Jums, kaip socialinei darbuotojai, reiškia komunikacija internete?**
- Man labai daug reiškia, nes kad ir *Facebook* tinkle yra tam tikrų grupių, kur galiu rast labai daug naudingos informacijos, žmonės pasisako iš savo darbinės patirties, dalinasi informacija, patarimais, įstatymais, straipsniais. Tikrai labai daug informacijos randu.
- **Ačiū u- atsakymą. O kaip Jūs, kaip socialinė darbuotoja, išnaudojate socialinę erdvę įvaizdžiui formuoti, profesiniam įvaizdžiui formuoti?**

- Na, aš gal tiktai stebėtoja, tai aš pati nieko neįtakoju, tiktai stebiu. Bet kiti socialiniai darbuotojai, kurie, kurie dalyvauja, jungiasi, rašo tose grupėse, jau vien, kad dalinasi savo patirtimi rodo, koks tai svarbus darbas, nu, vat kas liečia socialinio darbo profesiją. Aš pati nieko neprisidedu.
- **Ačiū už atsakymą. O galbūt esate „Socialinis darbas“ *Facebook* narė?**
- Narė neesu, bet stebiu, skaitau ir seku šitą grupę.
- **O kokiais tikslais Jūs sekate grupę, skaitote ją?**
- Tokiais tikslais, kad gauti daugiau žinių. Socialiniai darbuotojai dalinasi savo patirtimi. Tam tikrus atsakymus pritaikau ir savo darbe. Kai kuriais klausimais, kurie iškelti šitoje grupėje, diskutuoju ir su savo kolegomis – mes tada darbe bandome diskutuoti, žiūrėti, ar tikrai teisinga linkme einame, ar teisingai dirbame. Įgaunam tam tikros patirties.
- **Ačiū už atsakymą. O kokios, Jūsų nuomone, bendravimo tendencijos atsispindi tose, vat kaip sakyti, grupėse socialinio darbo? Ką labiausiai svarbaus Jūs pastebite, ar kas Jums labiausiai yra įsiminę?**
- Na, tai man labai malonu, kad žmonės labai geranoriškai dalinasi savo patirtimi, savo išgyvenimais. Bet, aišku, matau, kad būtent socialinio darbuotojo darbas yra tikrai labai sunkus, sudėtingas, vien perskaičius tam tikras situacijas. Taip pat pastebėjau, kad nebūtinai šitoje grupėje – kitoje grupėje daugėja tam tikros negatyvios informacijos, užgaulių komentarų, labai daug kas pasakoma *ne į esmę*. Bet šiaip bendrai, tai žmonės geranoriškai dalinasi patirtimi, naujienomis ir bando padėti kitiems.
- **O Jūsų nuomone, kaip komunikacijos internete procesai įtakoja tą komunikaciją tarp dalyvių internete? Ar matote kažkokias tendencijas, kaip socialinis darbuotojas. Jūsų akimis.**
- Priklauso labai nuo grupės. Yra tam tikrų grupių, kur dauguma suaugusių žmonių, tai jie tikrai geranoriškai dalinasi ta informacija, kaip ir minėjau. Bet yra tam tikrų grupių, kur priimami bet kas, bet kiek – tūkstančiai narių, tai ten ta tendencija pastebima, kad labai daug užgaulių, užgaulių komentarų ir, vat, tikrai matosi, kad labai daug paauglių. Labai bendraujama nepagarbiai, užgauliai kartais. Tikrai ne visi žmonės nekreipia dėmesio į komentarus – įsivelia į diskusijas ir pakankamai aršiai gina savo nuomonę. Aišku, reikėtų nepamiršti, kad tai yra atvira erdvė. Aš esu tos nuomonės, kad vis tiek reikėtų taktiškai išreikšti savo nuomonę tokiose grupėse ir bandyti rasti kompromisą.
- **Paminėjote, kad nuomonės raiška būna ir netaktiška. Galbūt detaliau galėtumėte pakomentuoti šį pasakymą? Galbūt konkrečiai galite nusakyti įvykį arba paminėti tą netaktišką informaciją, vykstančią Jūsų paminėtose grupėse?**

- Konkrečiai gal nenurodysiu, bet dažnai, jei yra užduodamas, tarkim, kažkoks klausimas ir kažkuriam iš narių nepatinka, tai pradedamas įžeidinėti žmogus, tarkim, kad ir: *blondinė* ar ten...ir, aišku, ir keiksmažodžių pasitaiko dažnai ir... Tai pagrinde keiksmažodžiai, ir žmogaus išvaizda yra pradedama įžeidinėti.
- **Aišku. Dar tarp bendruomenių pačių – kokius procesus Jūs įžvelgiate – bendravimo tendencijas? Tiesiog tarp pačių bendruomenių, susikūrusių *Facebook'e,* grupių.**
- Priklauso nuo grupės. Tarkim, yra tokių grupių, kur ir aš esu prisijungusi, kur narių nėra labai daug, tarkim, apie pora šimtų. Tai grupėse bendraujama pakankamai nuoširdžiai, dalinamasi patarimais, kiekvienas narys yra priimamas su pasveikinimais, bandoma jam padėti. Čia neminėsiu, kokia grupė, bet neįgaliųjų asmenų grupė. Yra tam tikrų grupių, kur yra keli tūkstančiai narių, bet kas gali rašyti komentarus – net neprisijungęs, tai yra ir tų užgaulių komentarų, ir tas bendravimas jau toks, tikrai nėra nei nuoširdus – užgaulus kartais, ir netaktiškas. Tai priklauso nuo grupės.
- **O kaip internetas įtakoja procesus socialinės politikos kontekste, Jūsų nuomone? Ar apskritai socialinę politiką veikia komunikacijos internete procesai?**
- Taip, veikia. Ir labai veikia. Tarkim, nežinau ar į temą atsakysiu, ar ne, bet, tarkim, kad ir internete iškelti tam tikri klausimai, kurie paskui persikelia plačiau – į viešą erdvę, nuskamba pakankamai garsiai ir visur visuomenėj sukeliama panika. Žmonės yra įbauginti. Dabar, kad ir šitas naujausias vaiko teisių apsaugos įstatymas. Taip, internete, vieni kažkokį gandą paleidžia, kiti paleidžia. Nu, kaip pavyzdys: bet kada gali būti atimami vaikai, vos ne sėdint namuose, ateina, patikrina ir tau į parduotuvę išėjus gali paimt vaikus. Na, aišku, gi taip, taip nėra, kad už bet ką gali atimt vaikų, bet jie pasidalina internete tokia informacija. Yra tokia žmonių kategorija, kurie įtiki, papasakoja savo kaimynei, draugei, ir taip pasėjama panika.
- **Supratau. Ačiū už atsakymą. O Jūs, kaip socialinė darbuotoja, kokias va tokiai neigiamai informacijai internete auditorijas kurias išskirtumėte?**
- Supratau. Tai, pirmiausiai, gal pradėkime nuo paauglių. Paaugliai į viską pakankamai jautriai reaguoja, aišku, jie aršiai įsijungia į diskusijas. Asmenys, patiriantys, socialinę riziką. Tai, tarkim, kurie, galbūt, augina, slaugo neįgalius žmones, finansinę kažkokią atskirtį turintys žmonės. Aš manau va šituos labiausiai paveikia.
- **Ačiū už atsakymą. Kokius procesus pastebite socialinėse populiariose platformose, tarkim, *Facebook* nuomonės raiškos atžvilgiu. Kitaip tariant, ar Jums priimtinos visos nuomonės raiškos formos internete?**
- Jeigu dalinamasi patirtimi asmenine, dalinamasi kažkokiais informatyviais straipsniais, naujienomis, objektyvia, faktais paremta informacija, tada taip. Bet vat man nepriimtina, jeigu žmonės ateina išlieti savo pyktį, užgaulioja, kaip ir minėjau, galbūt ir netaktiškai elgiasi:

keikiasi, įžeidinėja kitą žmogų pagal jo išvaizdą vien į nuotrauką pažiūrėję, o ne tai, kad diskutuotų toliau, tai man va šita forma yra nepriimtina.

- **Kalbant apie neigiamą komunikaciją, ar Jūs įžvelgiate neigiamą nuomonės raišką Jūsų profesijos atžvilgiu internete? Ar teko susidurti?**
- Taip, taip taip. Tai aišku, jau ne internete, o darbe, tai kasdien susiduriam su tuo. Bet internete, tai taip, kiekvieną dieną irgi. Kad, nors socialiniai darbuotojai, aišku, dirba savo darbą, stengiasi padėti kitiems žmonėms, teisiškai kaip, kaip kaip reikia padaryti – mes gi teisiškai veikiam, kas mūsų jėgose. Bet kiekvieną dieną užgaulių komentarų, kiekvieną dieną gauname užgaulių komentarų. Ir neigiamai tai, gal va gi, ypač po šito vaiko teisių apsaugos įstatymo apie socialinius darbuotojus labai neigiama tokia... neigiama nuomonė susiformavo: tai, kad jie priešai, kad jie nori *atimti* vaikus, kad kad viską daro kad tiktai atimtų, kad mes čia darom, kad viskas gerai būtų, o *jie* atvažiuoja ir išsiveža. Tai aš manau, gal dėl to socialinių darbuotojų, iš tikrųjų, ir skaičius sumažėjo, norinčių dirbti. Nes socialinių darbuotojų atlyginimas pakankamai mažas, o atsakomybė tai nežmoniška.
- **Ačiū už atsakymą. O Jūs, kaip socialinė darbuotoja, ar imatės kokių nors veiksmų, stebėdama tą nuomonės raišką internete?**
- Aš, aš esu iš tų, kuri tiktai stebi, bet tą nuomonę vat su kolegomis, su artimaisiais bandau apginti. Internete – taip, aš nieko nedarau, bet tikram gyvenime bandau apginti, kad, kad aš tikrai gerai dirbu, kad mes viską darom taip, kaip yra, kaip yra teisinga, ką reikia daryti. Bet internete aš nieko nedarau.
- **Dar, prašau, palyginkite tą momentą, kai, tarkim, pamatote tą neigiamą nuomonę, formuojamą internete apie socialinį darbą, Jūsų nuomone neteisingą, ir po pamatymo. Ar skiriasi Jūsų būsena, jausmai tai pamačius?**
- Taip, skiriasi. Skiriasi. Aišku, būna kartais ir nusivylimas, kartais pradedi galvoti, ar tikrai, ar tikrai, gal net susimąstai, ar tikrai verta dirbti socialine darbuotoja. Bet ateina rytas, ateina nauja diena ir vėl galvoji, kokį tikslingą darbą dirbi. Bet šiaip visokių minčių kyla, ir aišku, ir labai graudu būna kitąkart. Kartais pasitaiko ir gerų tų nuomonių. Bet kokie komentarai, aišku, jie yra žeidžiantys, skaudūs, ir ir atrodo kiekvieną kartą norisi ginti tą socialinį darbuotoją ir aršiai kovoti su tuo, kuris reškia tą negatyvią nuomonę. Bet aš manau, kad neverta. Jeigu žmogus yra įsitikinęs savo nuomone, viešoj erdvėj diskutuoti, ginčytis, na, tai ne mano būdui.
- **Aišku, ačiū už atsakymą. Dar klausimas būtų dėl Jūsų minimų internete patyčių iš žmogaus išvaizdos ir pan. Gal galite plačiau pakomentuoti, kaip galima kovoti su tomis patyčiomis?**
- Aš manau, kad geriausia kova, kovoti, tai kai kažkoks komentaras internete, ir ant jo blogas komentaras, kai kažkaip tyčiojasi, įžeidžia ir pan., tai aš manau, kad geriausia kova, kai kiti

grupės nariai užstoja. Užstoti, ta prasme, parašyti, kad.. aš manau, kad kiekviena grupė turėtų turėti savo vertę. Aišku, kiekvienoj grupėj yra tam tikri administratoriai, tenka blokuoti tokius narius, kurie visiškai ne į temą, žeidžia žmones kitus, ir šalinti iš tų grupių. Arba, vat irgi pastebėjau paskutiniu metu tendenciją, kai kiti grupės nariai kovoja. Kovoja – gina, aišku, taktiškai, gražiai – kad grupė yra skirta ne patyčiom, ne kažkam, o, o išreikšti nuomonę, dalintis ja ir, remiantis faktais, galbūt, argumentuotai išsakyt savo nuomonę, bet tikrai ne įžeidinėjant.

- **Gal dar kažką norėtumėte pridurti?**
- Manau, kad socialinio darbo... socialinis darbuotojas yra labai labai gera specialybė. Mes kiekvieną dieną tikrai stengiamės padėti žmonėms ir tiktai iš pašaukimo, nes kol kas nei atlyginimas nemotyvuoja, o motyvuoja tik tavo pasiekti rezultatai.
- **Ir pabaigai dar toks klausimas Tiesiog teko girdėti, kad šiuolaikinis žmogus prilyginamas „Interneto bastūnui“, kuris iki galo neprisiriša nei prie vienos svetainės, nei prie vienos vietos, jisai vartoja internetą, naršo įvairias svetaines. Ar sutinkate su tokiu pastebėjimu?**
- Taip, ir save galiu priskirti prie tokių.
- **O kokia Jūsų nuomonė apie šiuolaikinį interneto vartotoją apskritai? Koks jo paveikslas Jums susidaro?**
- Na, priklauso nuo to, kokiomis svetainėmis žmogus naudojasi. Bet aš manau, kad internetas apskritai praplečia žmogaus akiratį, galbūt požiūrį į tam tikrus dalykus. Tai iš tos pusės.
- **Supratau. Tai ačiū tuomet už interviu Jums.**
- Prašom.
- **Viso gero.**
- Viso gero.

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto

Senato 2012 m. lapkričio d. nutarimu Nr.1SN-

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2019 - 04 - 18
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Komunikacijos institutas, Komunikacijos ir kūrybinių technologijų studijų programos
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) Jovita Macijauskė,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„Kibernetinių patyčių potyris profesinėje veikloje: socialinių darbuotojų atvejis“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ Jovita Macijauskė
(parašas) *(vardas, pavardė)*