



## Počítačom sprostredkovaná komunikácia a disinhibované správanie

Peter Bajan, [pbajan@ns.saske.sk](mailto:pbajan@ns.saske.sk)

BAJAN, Peter. Computer-mediated communication and disinhibited behavior. *Individual and Society*. 1999, Vol. 2, No. 1.

The paper is devoted attention to the issue of disinhibited behavior in the environment of computer-mediated communication. Offers an overview of research and the current state of knowledge in this area and in accordance with the project his dissertation author proposes alternative way of looking and examining issues of disinhibited behavior in cyberspace, based on the theory of cognitive representations standards.

Communication. Disinhibited behavior. Computers. Cyberspace.

Viacerí autori (Akdeniz, 1997, Coles, 1997, Ciskowski a Benedikt, 1995) poukazujú na skutočnosť, že správanie sa na internete je často disinhibovanej povahy, správanie označujú ako uvoľnené či neobmedzované (nespútané), je striedavo označované za pozitívne či negatívne v zmysle jeho vplyvu na správanie sa v reálnom živote (offline).

### Disinhibícia

Disinhibícia medzi užívateľmi informačných a komunikačných technológií a internetu (IKT/I) je považovaná za ťažko definovateľný pojem (Lea, O'Shea, Fung, Spears, 1992). Často je definovaná ako „flaming“, (nepriateľské, násilné, emocionálne exponované) správanie (Lea et al., 1992), pričom zahŕňa prejavy správania od nezdvorilostí (Kiesler, Zubrow, Moses a Geller, 1985) až po využívanie veľkých písmen (v textuálnej interakcii sú kapitálkami napísané odkazy považované za „nahnevané“, a „kričané“, (veľmi emocionálne) a výkričníkov (považované za okríknutie i nadávky) (Sproull, Kiesler, 1986), až po otvorené vyjadrenia osobných pocitov inej osobe prostredníctvom počítačovej siete (Kiesler et al., 1985).

Pri definovaní disinhibície resp. disinhibovaného správania vychádzame z definície inhibície. Teda, ak pod inhibíciou rozumieme správanie ovládané či obmedzované sebavedomím, úzkosťou zo sociálnych situácií či obavami o verejnú mienku (Zimbardo, 1977), potom disinhibíciu môžeme charakterizovať absenciou či prevrátením rovnakých faktorov.

Prentice-Dunn a Rogers (1982) považujú disinhibíciu za produkt redukovaného verejného uvedomovania (public-awareness), ktoré vedie k znižovaniu záujmu o verejnú mienku resp. o posudzovanie okolím (Fenigstein, Schreier a Buss, 1975).

V zmysle správania sa jedinca využívajúceho informačné a komunikačné technológie, resp. jeho správania sa na internete, ako disinhibované môžeme označovať správanie, ktoré je menej inhibované ako porovnateľné správanie v reálnom živote. Teda, IKT/I disinhibíciu možno vnímať ako nie násilné či nepriateľské správanie, ale ako správanie charakteristické zjavnou redukciou záujmu o sebaaprezentáciu a posudzovanie druhými resp. verejnú mienku.

## **Dishinhibícia v počítačom sprostredkovej komunikácii a komunikácii tvárou v tvár**

Výskum komunikácie a správania sa na internete boli orientované prevažne na skúmanie interakcií v malých skupinách či dvojiciach ľudí synchrónne či asynchrónne diskutujúcich o riešení problému, pričom pozornosť bola venovaná najmä podpore a kooperatívnej práci vzhľadom na efektivitu takejto komunikácie a jej možnosti v porovnaní s f2f riešeniami (Kiesler, Segal, McGuire, 1984), v posledných asi desiatich rokoch však pozorujeme zmenu zamerania pozornosti na vplyv modality na obsah a typ komunikácie.

V súvislosti s IKT/I pokračuje diskusia o tom, že normálne (bežné v reálnom živote) obmedzenia ako aj pravidlá konverzácie vo virtuálnom prostredí neexistujú, alebo existujú len fragmentárne (Gates, 1995). Podľa Kieslera (1984), ľudia používajúci počítače ako nástroje pre komunikáciu „prekračujú časovopriestorové hranice, miešajú pracovnú a osobnú komunikáciu, striedavo používajú oficiálny i neoficiálny jazyk, a nerešpektujú bežné konvencie týkajúce sa súkromia.“ Okrem toho, Kiesler et al. (1984) hovorí, že počítačom sprostredkovaná komunikácia bude „viac neosobná a uvoľnená.“ V skutočnosti však bádatelia v tejto oblasti poukazujú na zistenia, že komunikácia prostredníctvom IKT/I je „veľmi osobná a veľmi slobodná.“

V ranných výskumoch Siegala, Dubrowskeho, Kieslera a McGuira (1983) zaoberajúcich sa porovnávaním úrovni disinhibovaného verbálneho správania tvárou v tvár (f2f), anonymnej on-line (prebiehajúcej vo virtuálnom prostredí internetu) diskusie, neanonymnej on-line diskusie a e-mailu, boli zistené vyššie miery disinhibovaného verbálneho správania v prípadoch, ak bola komunikácia sprostredkovaná IKT/I, pričom v oboch typoch diskusií bolo disinhibované verbálne správanie výraznejšie než pri používaní e-mailu. Ich závery podporujú aj zistenia autorov Bajan (1996), Bajan, Frankovský (1997) a Bajan (1998) o správaní sa užívateľov IRC (synchrónna textuálna komunikácia).

### **Flaming**

Zistenia, že komunikácia s využívaním IKT/I je charakterizovaná nespútaným správaním typu „flaming“, boli v ďalších výskumoch neustále potvrdzované (Adrianson, Hjelmquist, 1988, Kiesler, Zubrow, Moses, Geller, 1985, Smolensky, Carmody, Halcomb, 1990, Wiesband, 1992). Autori Dyer, Green, Pitts a Milward (1995) spomínajú v súvislosti s „flamingom“, že správanie tohto typu sa vo virtuálnych interakciách vyskytuje až 4 krát častejšie ako v interakciách tvárou v tvár (f2f). Podľa Selfeho a Meyera (1991) je „intenzívna, emocionálna, niekedy anonymná, na výmenu názorov bohatá a slobodná komunikácia bežnou, ak nie univerzálnou črtou počítačom sprostredkovaných interakcií.“

Sproull a Kiesler (1991) skúmajúci obsahovú stránku e-mail komunikácie dodávajú, že ľudia využívajúci IKT/I sú v porovnaní s f2f komunikujúcimi úprimnejší, otvorenejší a neformálnejší, podobne aj Bajan a Frankovský (1997) poukazujú na lepšiu schopnosť stručne a jasne sa vyjadrovať, ako aj obhajovať svoj názor a správať sa sebavedome v argumentatívnej situácii.

Hoci prevaha „flaming“, a disinhibovaného správania prítomného v interakciách na internete je považovaná za samozrejmu, nie všeci bádatelia ju vnímajú ako charakteristickú črtu. Lea et. al (1992) tvrdí, že napriek tomu, že „flaming“, správanie neujde pozornosti komunikujúcich, a teda sa aj pri výskumoch sa objavia zmienky o ňom v dátach získaných výskumníkmi, vo virtuálnom prostredí je v skutočnosti relatívne zriedkavé. „Flaming“, sa v počítačom sprostredkovej komunikácii vyskytuje len asi v 5 percentách, a Lea et al.(1992) upozorňuje pri tom na skutočnosť, že „flaming“, je „výrazne situačne, teda kontextovo podmienený jav, a v interakciách sa objavuje zriedkavo, avšak jeho výskyt a priebeh je svojím obsahom i dynamikou tak intenzívny, že zanecháva výrazné spomienky u väčšieho počtu ľudí, a tak prispieva k zdaniu univerzality.“

Na tému voľnosti, či neregulovateľnosti „flaming“, správania dodáva, že „flaming“, je kontrolovaný a normatívny. „Flaming“, má isté pravidlá a obmedzenia, ktoré jednotlivé skupiny, či konferencie vo virtuálnom priestore prezentujú vo forme netikety prijatej skupinou či tzv. FAQ (frequently asked questions - vysvetlivkami vo forme odpovedí na najčastejšie kladené otázky) - čo je pri „flamingu“, ako príkladne násilného, či nepriateľského správania viac ako neobvyklé (Lund, 1997).

Flaming správanie tak môže byť len jedným z prejavov disinhibovaného správania. Rheingold (1993), tvrdí, že nové významné vzťahy vo virtuálnom priestore založené na oveľa väčšej otvorenosti vznikajú nie napriek, ale práve vďaka istým „limitáciám“, IKT/I ako média. Podobne Geist, Klein, VanCura (1973) pri klinických vyšetreniach pacientov prostredníctvom počítača poukazujú na nárast pacientmi popisovaných

ťažkostí a symptómov, v porovnaní so zisteniami z klasických diagnostických rozhovorov. Wilkins (1991) pri výskume kresťanskej podpornej on-line komunity, spomína časté vyjadrenia podporných pracovníkov, že ľuďa, s ktorými pracujú vo virtuálnej komunite majú „osobné a dôverné vzťahy, poznajú ich veľmi dobre,, dokonca častokrát o nich vedia viac ako o svojich priateľoch a blízkych v reálnom živote. Parks a Floyd (1996) zistili, že až 60 percent užívateľov Usenetu (elektronické konferencie) považuje a popisuje interpersonálne vzťahy vytvorené vo virtuálnom prostredí za blízke a osobné, okrem toho poukazujú na častejšie tendencie užívateľov IKT/I k sebaodhaľovaniu sa (self-disclosure) v zmysle publikovania osobných až dôverných informácií o sebe. Aj tieto zistenia nám dovoľujú tvrdiť, že disinhibované správanie nemožno jednoducho zamieňať s flamingom, a že ostré a otvorené výmeny názorov sú len jedným z prejavov disinhibovaného správania.

## **Surfovanie po WWW**

„Surfovaniu,, teda prechádzaniu či listovaniu po WWW stránkach, či už pre získavanie informácií alebo zábavu, bola doposiaľ venovaná len minimálna pozornosť.

Joinson a Harris (1995) výskumom správania sa športových fanúšikov na internete resp. vplyv výkonu ich obľúbeného tímu na self-esteem, náladu, optimistické ladenie a ochotu verejne vystupovať ako fanúšik klubu, dospeli k záveru, že pri surfovaní nemajú potreby chrániť sa (self-protection needs) takú úlohu ako v skutočnom živote, kde majú ľudia tendenciu vyhýbať sa nepríjemným či ohrozujúcim informáciám.

Nedávny výskum Joinsona (1997) motivovaný snahou potvrdiť či vyvrátiť vyššiu tendenciu užívateľov IKT/I k sebaodkrývaniu vo virtuálnych prostrediach (konkrétne WWW), porovnaním výsledkov z administrovaných metodík (papier a pero vs. WWW) identifikujúcich sebavedomie (self-consciousness), sociálnu anxiétu, self-esteem a social-desirability, rozlišujúc anonymitu a neanonymitu, priniesol zistenie, že ľudia boli menej sociálne anxiózní, a skórovali menej na škále sociálnej desirability, pri vyplňovaní WWW dotazníka v porovnaní s verziou papier a pero, pričom medzi anonymnými a neanonymnými nebol zistený signifikantný rozdiel. Toto zistenie potvrdzuje výskyt disinhibovaného správania aj v súvislosti so surfovaním.

Miller (1995) sa zamýšľa nad zjavnou tendenciou a ochotou ľudí poskytovať na vlastných WWW stránkach osobné, inak bežne ochraňované, informácie od veku, rodinného statusu, životopisu (častokrát veľmi podrobného), cez osobné denníky a fotoalby, až po informácie o ďalších členoch svojej rodiny či blízkych a známych. Verejné publikovanie osobných informácií možno tiež považovať v istom zmysle za prejav disinhibície.

Výsledky doterajších, často ojedinelých pokusov o štúdium správania vo virtuálnom prostredí, či už ide o počítačom sprostredkovanú komunikáciu vo virtuálnych komunitách, e-mailovanie, surfovanie či publikovanie informácií na osobných WWW stránkach, alebo sociálne interakcie s využitím informačných a komunikačných technológií všeobecne, poukazujú na rozdiely oproti podobnému správaniu sa v skutočnom živote.

## **Disinhibované správanie a informačné a komunikačné technológie / Internet.**

Príčiny vzniku disinhibovaného správania v počítačom sprostredkovanej komunikácii sú zvyčajne vysvetľované porovnaním s reálnym životom v zmysle deindividuácie, redukcie či absencie sociálnych znakov (social cues) a sociálnej „prítomnosti,, (social presence) a len v ostatnej dobe sa pozornosť sústreďuje na sebauvedomovanie (self-awareness) užívateľa a významnosť (salience) členstva v skupine.

### **Deindividuácia**

Koncept deindividuácie predstavil Gustav Le Bon (1895) (in, Gackenbach, 1998) tvrdením, že členstvo v skupine má na jedinca vplyv v zmysle oslabenia vplyvu normatívneho vplyvu na jeho správanie. Podľa Festinger et.al (1952), „ak človek nie je individualizovaný v skupine, zvyčajne dochádza k redukcii jeho vnútorných zábran.,, Zimbardo (1969) vychádzajúc z Festingera et al. (1952) poukazuje na to, že „anonymita, vzrušenie, senzorické preťaženie, psychoaktívne látky ako aj zníženie sebakoncentrácie (selffocus) spôsobuje deindividuáciu a vedie k disinhibovanému a hostilnému správaniu.,,

V priebehu 70. a 80. rokov prešiel pojem deindividuácie rôznymi reformuláciami, pričom dôležitá úloha bola pripisovaná najmä zníženému zameraniu na seba (reduced internal focus) (Diener, 1980) a zníženému uvedomovaniu si verejnej zložky vlastného správania (Prentice-Dunn, Rogers, 1982).

Prentice-Dunn a Rogers (1982) poukazujú na to, že deindividuáciu spôsobujú dva faktory: redukcia postihnuteľných znakov (anonymita, resp. členstvo v skupine vedie k znižovaniu záujmu o reakcie ostatných) a znížená úroveň osobného sebauvedomenia (a následne zníženého sebaovládania a užívania vnútorných pravidiel).

Iní bádatelia v oblasti počítačom sprostredkovej komunikácie pristupujú k vysvetľovaniu deindividuácie iným spôsobom. Kiesler (1984) tvrdí, že ak je užívateľ IKT/I anonymný, a ak je sústredený na svoju úlohu a nie na prijímateľa či jeho vnútorné štandardy, tak je deindividualizovaný. Kriticky sa k takémuto náhľadu na užívateľa IKT/I postavili autori Lea et al. (1992), Postmes, Spears (1998) aj Reicher et al. (1995) argumentujúc, že počítačom sprostredkovaná komunikácia nie je antinormatívna (ako by sme si mohli myslieť na základe vysvetľovania príčin deindividuácie), pretože je pod vplyvom noriem odvodených od aktívnej sociálnej identity. Argumentujú, že aj spôsoby prejavovania hostilného správania sú upravované špecifickými z kontextu vyplývajúcich noriem (Netiketa, Norm FAQ, možnosti komunikačného protokolu), teda nemožno o správaní vo virtuálnych prostrediach hovoriť ako o neregulovanom a antinormatívnom. Naviac, zistenia Joinsona (1997) o WWW správaní poukazujú na to, že ani anonymita, ako nutný prekursor deindividuácie, nemusí zohrávať kritickú úlohu v on-line disinhibovanom prejave.

## Redukcia sociálnych znakov

Disinhibované správanie možno vysvetľovať aj vzhľadom na šírku pásma počítačom sprostredkovej komunikácie, a s tým súvisiacou redukciou sociálnych znakov počas interakcie, ktorá spôsobuje znižovanie vplyvu sociálnych noriem a obmedzení (Kiesler, 1984, Siegal et al., 1986) a takto vedie k antinormatívne a voľnému správaniu.

Podľa modelu redukcie sociálnych znakov, nižšia úroveň sociálnych a kontextových znakov spôsobuje:

- a) zameranie pozornosti na úlohu a nie na recipienta interakcie
- b) redukovanie v štruktúre hierarchie (reálny život) odstránením znakov statusu, vdcovstva, vzdelania ako aj odstránenie reprezentácie rasy, veku, pohlavia či vzhľadu
- c) deindividuáciu, spôsobenú kombináciou anonymity, absencie (lack of) seba zamerania (self-focus) a zníženou sebareguláciou (Spears, Lea, 1992). Uvedený prístup bol však terčom kritiky kvôli „desocializácii„ počítačom sprostredkovej komunikácie (PSK) (Lea, Spears, 1991, Lea, Spears, 1992). Podľa modelu redukcie sociálnych znakov sú virtuálne interakcie založené na rovnováhe vymenených informácií (Kiesler, 1984). Lea et. al (1992) však, berúc do úvahy výskumy skupinovej polarizácie tvrdí, že interakcie PSK prebiehajú väčšinou pod normatívnym vplyvom skupiny a len v malej miere dochádza k antinormatívne správaniu. PSK má k dispozícii len úzke pásmo k interakciám, a teda prichádza aj k redukcii istých sociálnych znakov, čo je pre plnohodnotnú komunikáciu obmedzujúce a preto vzťahy, ktoré vznikli on-line prechádzajú aj do reálneho života vo forme aspoň občasného stretávania sa a navštevovania v reálnom živote (Parks, Floyd, 1996). Napriek problematizujúcej a zväzujúcej šírke komunikačného kanála (textuálne virtuálne prostredie) dochádza aj vo virtuálnom prostredí k istej reštavrácii interpersonálnych sociálnych znakov sprevádzajúcich osobné on-line vzťahy vo forme „smilies„ (emocionálne zafarbenú mimiku simulujúcich alfanumerických znakov ako napr.:
  - :) - úsmev, radosť, pohoda,
  - :o - úžas, prekvapenie,
  - :,( - smútok, plač,
- ako aj popismi činností:
  - \* hug \* - objatie, pomojkanie, pozdrav,
  - \* giggle \* - chichotanie,
  - \* grin \* - veselý úškrn,
- alebo extenzívnym využívaním skratiek popisujúcich viacero činností:
  - \*rotfl\* - „váľam sa po zemi od smiechu,,
  - \*wadding\* - „som taký zaneprázdnený, že nič nestíham, tak sa ma radšej ani nič nepýtaj, lebo by som ti aj tak neodpovedal,,
- a v neposledom rade, aj identifikáciou istých sociálnych znakov v hlavičkách e-mailov a digitálnych signatúrach (pohlavie, krajina pobytu, zamestnanie), čo Spears a Lea (1992) považujú za dôkaz, že v PSK „sociálnosť„ nechýba. Teória sociálnej prítomnosti. Tvorcovia teórie sociálnej prítomnosti Short, Williams a Christie (1976) tvrdia, že rôzne komunikačné médiá prinášajú rôzne úrovne sociálnej prítomnosti, pričom interakcia f2f má najvyššiu a PSK výrazne nižšiu mieru sociálnej prítomnosti. Podľa Short et al. (1976) sociálna prítomnosť je „kvalitou komunikačného média„. Teda okrem toho, že sociálna prítomnosť má vplyv na spôsob akým komunikujúci vnímajú interakciu resp. diskusiu, je zároveň kvalitou samotného média. Znížená sociálna prítomnosť v PSK vedie k poklesu zamerania pozornosti venovanej inému účastníkovi diskusie. Podľa tejto teórie teda nízka úroveň sociálnej

prítomnosti on-line vedie k neosobnej komunikácii zameranej na cieľ, Teda počítačom sprostredkovaná komunikácia by mala byť „menej priateľská, emocionálna a osobná a viac podobná typu obchodnej komunikácie, resp. komunikácie zameranej na úlohu,“ (Rice, Love, 1987). Byrne (1994) v svojej štúdií on-line vzťahov poukazuje na iné výskumy, ktoré potvrdzovali pravý opak, teda vznik silných osobných vzťahov a interakcií v prostredí PSK. Laboratórne výskumy Reid, Ball, Morley, Evans (1997) a Walther, Anderson, Park (1994) poukázali na tendencie ľudí využívajúcich IKT/I pri riešení úloh používať viac „obchodný,“ jazyk ako osobný, len pokiaľ bola doba na riešenie úlohy časovo obmedzená. V prípade, že doba nebola striktno obmedzená, dochádzalo k nárastu spoločensko informačných interakcií (Walther, 1995, Weisband, 1992). Dvojzložkový model sebauvedomovania Príčiny disinhibície v súvislosti s počítačom sprostredkovanou komunikáciou sú častokrát vysvetľované zvýšeným či zníženým zameraním na seba (self-focus) (Matheson, Zanna, 1988). Podľa Duval, Wicklund (1972) vedomá pozornosť môže byť zameraná na prostredie resp. okolie (označované ako verejné uvedomovanie resp. vedomie verejného) alebo na seba (označované ako súkromné uvedomovanie). Verejné uvedomovanie je aktivované v situáciách, keď si je jedinec vedomý možnosti ohodnotenia zo strany okolia (napr. ak je filmovaný), alebo v situáciách sociálne distinktívnych (napr. ak je menšinou v skupine). O osobnom uvedomovaní hovoríme v prípadoch, keď si jedinec uvedomuje vlastné vnútorné motívy, postoje, zámery. Carver a Schreier (1981) tvrdia, že súkromné uvedomovanie vedie k správaniu sa podľa individuálnych cieľov, potrieb a štandardov Podľa Mathesona a Zanna (1988), súkromné aj verejné uvedomovanie možno považovať za relatívne orthogonálne, teda, že jedinec si seba vedomý oboch aspektov self. Na základe výskumov PSK, Matheson a Zanna (1988) poukazujú na to, že užívatelia IKT/I majú zvýšené súkromné a znížené verejné uvedomovanie počas interakcií vo virtuálnom prostredí. Pretože tendencia k sebaodhaľovaniu užívateľov IKT/ I súvisí podľa Franzoi a Davis (1985) so zvýšeným sebavedomím (self-consciousness), možno u nich hovoriť o zvýšenom osobnom seba uvedomovaní. Okrem toho majú užívatelia IKT/I tendenciu správať sa a reagovať sociálne menej žiadúcim spôsobom vo virtuálnom prostredí v porovnaní s reálnym životom (Kiesler, Sproull, 1986) bez ohľadu na úroveň anonymity v daných interakciách (Joinson, 1997). Z toho vyplýva, že zvýšenie osobného uvedomovania súvisí so zníženým záujmom o názory a hodnotenia okolia, či verejným seba uvedomovaním. Matheson, Zanna (1988) vo svojom výskume porovnávajúcom úrovne sebauvedomovania poukazujú na signifikantne vyššie osobné sebauvedomenie a marginálne nižšie verejné sebauvedomovanie u užívateľov IKT/I v porovnaní s neužívateľmi komunikujúcimi f2f. Zo záverov výskumov v oblasti PSK možno usudzovať, že popri zníženom sebaaprezenačnom záujme, dochádza k zvýšeniu sebaregulácie a zameraniu sa na vnútorné stavy a štandardy cestou zvýšeného osobného sebauvedomovania. Ak budeme počítačom sprostredkovanú komunikáciu vnímať cez potenciál PSK viesť k zvýšenému osobnému sebauvedomovaniu, bude to v teoretickej rovine znamenať, že užívatelia IKT/I nie sú deindividualizovaní, ale skôr sebaregulujúci sa a konajúci podľa svojich najvnútornejších ideí, postojov a cieľov. Deindividuácia a sociálna identita Reicher et al. (1995) pri skúmaní a vysvetľovaní správania vo virtuálnom prostredí pracuje s modelom založeným na sociálnej identite. V zmysle tohto prístupu možno deindividuáciu popisovanú Zimbardom (1969) vysvetľovať bez pomoci deindividuácie. Anonymita, ako absencia sústredenia sa na seba ako jedinca vo virtuálnom prostredí má tendenciu aktivovať skôr sociálne než osobné identity (Reicher, 1984, Reicher et al., 1995), čo vedie k regulácii správania založenej na normách súvisiacich s významnou sociálnou skupinou. Reicher et al. (1995) na základe výskumu skupinovej polarizácie počas diskusií vo virtuálnych skupinách, tvrdí, že kombinácia psychologického členstva v skupine a anonymity v skupine spôsobuje skôr zvýšenú konformitu členov skupiny ku sociálnym normám, než antinormatívne správanie. Tento model však neberie do úvahy existenciu neinhibovaného verbálneho správania tvrdiac, že takéto správanie je skôr kontextové a zároveň je normatívne v interakciách vo virtuálnom prostredí (Lea et al., 1992). Okrem toho, je potrebné aby sociálna identita bola významná a normy s ňou spojené smerujú k disinhibovanému správaniu. Nemožno obísť ani zistenia o tom, že seba odhaľovanie vo virtuálnom prostredí je zamerané na osobné informácie alebo na spoločensky nežiadúce informácie (Joinson, 1997). Joinson (1997) v tejto súvislosti spomína zníženie sociálne žiadúcich reakcií aj v neanonymných interakciách, poukazujúc tak na vyššiu významnosť osobnej než sociálnej identity. Pozitívnou črtou tohto modelu je, že vníma správanie pri počítačom sprostredkovej komunikácii ako závislé na kontexte. Vzhľadom na to, že k disinhibovanému správaniu dochádza bez ohľadu na anonymitu komunikujúcich a že väčšina obsahu komunikačnej výmeny je osobná, a teda nemusí súvisieť a aktiváciou sociálnej identity. Zhodnotiac súčasnú úroveň poznania v tejto oblasti, a v snahe bližšie preskúmať problematiku disinhibovaného správania pokúsime sa, berúc do úvahy uvedené spôsoby vysvetľovania tohto javu, ponúknuť iný prístup. Prístup založený na percepcii sociálnych noriem, ktorého základom je teória kognitívnej reprezentácie noriem (Lovaš, 1998) reprezentovaná modelom diferencujúcim injunktívne, deskriptívne a personálne normy. Teória kognitívnych reprezentácií noriem Teória kognitívnych reprezentácií noriem (Lovaš, 1998) vhodným spôsobom spája úvahy o normatívnej regulácii správania človeka. Normy sú na jednej strane chápané vo vzťahu k spoločnosti, ako sociálny konsenzus - sociálne normy (v komunite akceptované pravidlo) a na strane druhej sú ponímané v súvislosti s percepciou jednotlivca - personálne normy. Klúčovou súčasťou

tejto teórie je model diferenciácie sociálnych a personálnych noriem (Lovaš, v tlači), ktorého platnosť bola potvrdená viacerými empirickými výskumami (Lovaš, 1998, Lovaš, Baumgartner, 1998, Výrost, Frankovský, 1998). Základnou črtou tohoto nového prístupu je posun hraníc ohniskovej teórie (stanovené rozlišovaním injunktívnych a deskriptívnych noriem v rámci oblasti sociálnych noriem) na úroveň diferenciácie sociálnych a personálnych noriem. Jadrom je predpoklad, že kognitívna percepcia noriem u jedinca má podobu viacúrovňovej štruktúry. Je reprezentovaná tromi typmi normatívnych presvedčení:

- a) injunktívnu - čo má byť,
  - b) deskriptívnu normou - „čo je,,,
  - c) personálnu normou - pravidlo, ktoré jedinec rešpektuje a stanovuje si sám pre seba.
- V empirickej časti dizertačnej práce „Sociálne normy a informačné a komunikačné technológie,, sa pokúsime vysvetliť disihibované správanie vo virtuálnom prostredí využívajúc uvedený model zdôrazňujúci rozdiel medzi personálnymi a sociálnymi normami a ich percepciou u jedinca vo virtuálnom prostredí.
- Literatúra **Adrianson, L., Hjelmquist, E. (1988):** Users experiences of com- computer mediated communication -system. Behaviour and Information Technology, 7, 79-99. **Akdeniz, Y. (1997):** Policing the Internet, Conference Report Journal of Information, Law and Technology, <http://elj.warwick.ac.uk/jilt/bookrev/97~1pol/>. **Bajan, P. (1996):** Užívateľia a neužívateľia IRC - Nepublikovaná ročníková práca, FF PU, KP Košice. **Bajan, Frankovský (1997):** The Traits of Interpersonal Behavior and the Argumentativeness. **Bajan, P. (1998):** Mladý ľudia a IKT/I. Nepublikovaný výskum. SvÚ SAV, Košice. **Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G.V., Pastorelli, C. (1996):** Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. Journal of Personality and Social Psychology, 71, 2, 364-374. **Byrne, E. (1994):** The Formation of Relationships in IRC. B.A. Thesis, University of Western Sydney, <http://www.magna.com.au/~max/liz/irc/>. **Cialdini, R.B., Reno, R.R., Kallgren, C.A. (1990):** A Focus Theory of Normative Conduct: Recycling concept of norms to reduce littering in public places. Journal of Personality and Social Psychology, 58, 1015-1026. **Ciskowski, D., Benedikt, C. (1995):** Exploring virtual worlds on the Internet. New York: Macmillan Publishing. **Coles, J. (1997):** Log off! Clear my screen. The Guardian, 19 July, p.5, <http://www.guardian.co.uk/archive.html>. **Diener, E. (1980):** Deindividuation: The Absence of Self-awareness and Self-regulation in group members. In. P. Paulus (Ed.) The psychology of group influence. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. **Dyer, R., Green, R., Pitts, M., Milward, G. (1995):** What's the flaming problem CMC - deindividuation or disinhibiting? In M.A.R. Kirby, A.J. Dix, J.E. Finlay (Eds.) People and Computers X. Cambridge, UK: Cambridge University Press. **Duval, S., Wicklund, R.A. (1972):** A theory of objective self-awareness. New York: Academic Press. **Fenigstein, A., Schreier, M.F., Buss, A.H. (1975):** Public and private self-consciousness: Assessment and theory. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43, 768-780. **Festinger, L. Pepitone, A., Newcomb, T. (1952):** Some consequences of deindividuation in a group. J. Gackenbach (1998) Psychology and the Internet. Academic Press. **Franzoi, S.L., Davis, M.H., (1985):** Adolescent self-disclosure and loneliness: Private self-consciousness and parental influences. Journal of Abnormal and Social Psychology, 48, 768-780. **Gates, B. (1995):** Internet -the road ahead. New York: Viking. **Greist, J.H., Klein, M.H., VanCura, L.J. (1973):** A computer review by psychiatric patient target symptoms. Archives of general psychiatry, 29, 247-253. **Janoušek, J. (1992):** Sociální kognitivní teorie Alberta Bandury. československá psychologie, 36, 5, 385-399. **Joinson, A. (1997):** Anonymity, disinhibition and social desirability. BPS Social Section Annual Conference, University of Sussex, England. **Joinson, A., Harris, P.R. (1995):** Self-enhancement and self-protection on the Internet: A study of football fans on the WWW. BPS London Conference, Institute of Education, London. **Kiesler, S., Sproull, L.S., (1986):** Response effect in electronic survey. Public Opinion Quarterly, 50, 402-413. **Kiesler, S., Siegal, J, McGuire, T.W. (1984):** Social psychological aspects of computer mediated communication. American Psychologist, 39, 1123-1134. **Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A.M., Geller, V. (1985):** Affect in CMC: An experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. Human Computer Interaction, 1, 77-104. **Lea, M., Spears, R. (1991):** Computer mediated communication, deindividuation and group decision-making. International Journal of Man Machine Studies, 39, 283-301. **Lea, M., O'Shea, T., Fung, T., Spears, R. (1992):** Flaming in CMC. In. M. Lea (Ed.) Contexts in computer mediated communication. London: Harvester Wheatsheaf. **Le Bon, G. (1995):** The Crowd: A study of the popular mind. London Transaction Publishers (Original publikovaný 1895). **Lovaš, L. (1998):** Súčasné pohľady na vplyv sociálnych noriem na ľudské správanie v sociálnej psychológii. človek a spoločnosť, <http://www.saske.sk/cas/2-98>. **Lovaš, L., Baumgartner, F. (1998):** Vyjadrenie noriem a ich kognitívna reprezentácia. Studia Psychologica 40, 4. **Lund, C.H. (1997):** The one and only alt.flame FAQ. <http://www.wlu.edu/~jsorens/altflame.html>. **Matheson, K., Zanna, M.P. (1988):** The impact CMC on self-awareness. Computers in Human Behavior, 4, 221-233. **Mihinová, B. (1998):** Problematika porušovania sociálnych noriem v kontexte mravného vývinu jedinca. In. J. Výrost, F. baumgartner (Eds.) Perspektívy výskumu sociálnych noriem CD ROM, SvÚ SAV, Košice. **Miller, H. (1995):** The presentation of self in electronic life. Goffman on the internet. Embodied Knowledge and Virtual Space

Conference. Goldsmiths' College, University of London. **Parks, M.R., Floyd, K. (1996):** Making friends in Cyberspace. *Journal of CMC*, 1 (4), <http://jcmc.huji.ac.il/vol1/issue4/parks.html>. **Prentice-Dunn, S., Rogers, R.W. (1982):** Effects of public and private self-awareness on deindividuation and aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 503-513. **Postmes, T., Spears, R. (1998):** Deindividuation and anti-normative behavior: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 238-259. **Reicher, S.D. (1984):** Social influence in the crowd: Attitudinal and behavioural effects on deindividuation in conditions of high and low group salience. *British Journal of Social Psychology*, 23, 341-350. **Reicher, S.D., Spears, R., Postmes, T. (1995):** A social identity model of deindividuation phenomena. In: W. Stroebe, M. Hewston (Eds.) *European Review of Social Psychology*, Vol. 6, Chichester: Wiley. **Reid, F., Ball, L., Morley, A., Evans, J. (1997):** Styles of group discussion in CMC decision making. *British Journal of Social Psychology*, 26, 241-262. **Reno, R.R., Cialdini, R.B., Kallgren, C.A. (1993):** The transsituational influence of social norms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 104-112. **Rice, R.E., Love, G. (1987):** Electronic emoticon: Socio-emotional content in a CMC network. *Communication Research*, 14, 85-108. **Selfe, C.L., Meyer, P.R. (1991):** Testing claims for on-line conferences. *Written Communication*, 8, 163-192. **Shaffer, L. (1983):** Towards Pepitone's vision of a normative social psychology: What is social norm? *The Journal of Mind and Behavior*, 4, 2, 275-294. **Siegal, J., Dubrowsky, V., Kiesler, S., McGuire, T. (1986):** Group processes in CMC. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157-187. **Short, J.A., Williams, E., Christie, B. (1976):** *The social psychology of telecommunication*. Chichester: Wiley. **Smolensky, M.W., Carmody, M.A., Halcomb, C.G. (1990):** The influence of task type, group structure and extroversion on uninhibited speech in CMC. *Computers in Human Behavior*, 6, 261-272. **Spears, R., Lea, M. (1992):** Social influence in CMC. In: M. Lea (Ed.) *Contexts in CMC*. London: Harvester Wheatsheaf. **Sproull, L., Kiesler, S. (1986):** Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32, 1492-1512. **Sproull, L., Kiesler, S. (1991):** Computers, networks and work. *Scientific American*, September. **Rheingold, H. (1993):** *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley. **Výrost, J., Frankovský, M. (1998):** K otázke transsituačnej stability noriem. *Studia Psychologica*, 40, 4. **Výrost, J., Slamúník, I. (1997):** *Sociálna psychológia*, ISV Praha. **Walther, J.B., Anderson, J.K., Park, D.W. (1994):** Interpersonal effects in CM interaction: A meta-analysis of social and antisocial communication. *Communication Research*, 21, 460-487. **Weisband, S.P. (1992):** Group decision and first advocacy effects in CMC and face-to-face decision making groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 53, 352-380. **Wilkins, H. (1991):** Computer Talk: Long distance conversations by computer. *Written Communication*, 8, 56-78. **Zelová, A. (1998):** Poznámky k vymedzeniu pojmu „sociálna norma“, v sociálnej psychológii. In: J. Výrost, F. Baumgartner (Eds.) *Perspektívy výskumu sociálnych noriem - CD ROM*, SvÚ SAV, Košice. **Zimbardo, P.G. (1969):** The human choice: Individuation, reason, and order vs. deindividuation, impulse and chaos. In: W.J. Arnold, Levine, D. (Eds.) *Nebraska Symposium on Motivation* (237-307). Lincoln: University of Nebraska Press. **Zimbardo, P.G. (1977):** *Shyness: What is it and what to do about it*. London: Pan Books. AbstraktV príspevku je venovaná pozornosť problematike disinhibovaného správania v prostredí počítačom sprostredkovej komunikácii. Ponúka prehľad výskumov a súčasného stavu poznania v tejto oblasti a v súlade s projektom svojej dizertačnej práce autor navrhuje alternatívny spôsob nazerania a skúmania problematiky disinhibovaného správania vo virtuálnom priestore, vychádzajúci z teórie kognitívnych reprezentácií noriem.