



## Fora internetowe – możliwości i granice na przykładzie forum schizofrenii

*Internet forums*

*– their possibilities and limitations as exemplified by the schizophrenia forum*

ZBIGNIEW LISIECKI

<http://schizofrenia.evot.org>.

### STRESZCZENIE

*Internet oparty na paczkowaniu informacji tzw. protokołami sieciowymi w pakiety przemienił się w ciągu ostatnich dziesięciu lat z osiągnięcia informatycznego w zjawisko społeczne. Jako nowa forma komunikacji tworzy on w naturalny sposób nowe środowiska, wyzwala ukryte potencjały, uwalnia siły zmieniające świat. Niniejszy artykuł opisuje możliwości, jakie stwarzają fora internetowe dla integracji środowisk na przykładzie forum osób dotkniętych schizofrenią <http://schizofrenia.evot.org>.*

### SUMMARY

*Internet based on information packaging using the so-called network protocols has evolved from a computer science achievement into a social phenomenon over the past decade. As a new form of communicating it creates new milieus in a natural way, releases hidden potentials, liberates forces capable of changing the world. On the example of the forum for persons suffering from schizophrenia (<http://schizofrenia.evot.org>) the paper describes possibilities of integrating various environments by means of Internet forums.*

---

**Słowa kluczowe:** schizofrenia / internet / komunikacja

**Key words:** schizophrenia / Internet / communication

---

### 1. TRZY FORMY KOMUNIKACJI DIALOGOWEJ

Forum internetowe to swojego rodzaju „tablica ogłoszeń”, na której użytkownicy mogą umieszczać swoje krótkie wiadomości tekstowe tzw. posty. Należy odróżnić go od grupy dyskusyjnej oraz czatu. Te dwie ostatnie funkcjonalności – to odpowiednio: lista mailowa, na którą kierowane posty trafiają jako maile do wszystkich, którzy abonują daną grupę oraz bezpośrednie wysyłanie krótkich tekstów na podchodzący do góry ekran widoczny dla uczestników czatu w tzw. czasie rzeczywistym. Czat stosowany jest do bezpośredniej „rozmowy”, jego treści znikają po kilku minutach. Grupa dyskusyjna służy jak komunikacja mailowa – użytkownik zagląda do swojej skrzynki, kiedy ma na to ochotę. Stare maile są najczęściej wyrzucane. W odróżnieniu od nich forum nadaje się najlepiej do długofalowej dyskusji, wypowiedzi są widoczne nawet po kilku latach. Można je wyszukiwać, odnosić się do nich etc. Taka forma dyskusji prowokuje do namysłu.

Wymienione trzy formy komunikacji już w najbliższej przyszłości ulegną zmianom. Przyczyną są nowe rodzaje dostępu do sieci. Komunikacja mobilna promować będzie formy żywsze, bardziej bezpośrednie. Także sam ekran wypierany będzie w okresie dziesięciu, dwudziestu lat przez bezpośrednie połączenie z mózgiem. Spacerując parkiem uczestniczyć będziemy mogli w ważnych debatach społecznych, problemem numer jeden stanie się ich właściwa strukturalizacja. Do tego czasu forum pozostanie jednak miejscem

dającym szansę na dyskusję z dłuższym namysłem oraz łatwym wyszukiwaniem podobnych postawionych już przez innych kwestii.

### 2. WARUNKI TECHNICZNE

Do przesyłania wiadomości tekstowych wystarczają tysiąc razy mniejsze moce kanału komunikacyjnego niż do przesyłania dźwięku, a milion razy mniejsze niż do przesyłania ruchomych obrazów. Wynika stąd, że *hardware* oraz łącze internetowe zezwalające na oglądanie filmów z internetu obsłużą forum o wieluset jednoczesnych użytkownikach. Stosując standardowe oprogramowanie można więc wręcz na biurowym pececie „postawić” forum, które konkurować będzie z profesjonalnymi serwisami internetowymi. Oczywiście są to warunki minimalne, które prawdziwego administratora nigdy nie zaspokoją. Forum [evot.org](http://evot.org) używa serwera z jednym procesorem P IV oraz łączem 3 Mbit/s i o dziwo „stoi” nawet na tzw. dynamicznym IP. Praktycznie każdy średnio zaawansowany użytkownik internetu może więc podjąć próbę utworzenia własnego forum używając przy tym bezpłatnego standardowego oprogramowania, które powinien w ciągu kilku dni opanować do poziomu zwykłego administratora. Forum [evot.org](http://evot.org) posługuje się oprogramowaniem PHPBB dopasowanym o własny bardziej pogodny wygląd tzw. *style*. Nietrywialne, wymagające wiedzy i pracy pozostaje natomiast samo prowadzenie merytoryczne forum, ochrona przed nadużyciami, przed próbami włamań, etc.

### 3. FORUM evot.org

Forum evot.org stworzone zostało w 2003 roku. Jego główny dział poświęcony jest schizofrenii. Forum ma (w 2009 r.) nieco ponad 2 tysiące zarejestrowanych użytkowników, z których tylko kilkuset jest aktywnych. Połowa, około tysiąca to „martwe dusze” pozostałe po fałszywych próbach rejestracji. Należy zauważyć, że forum czyta wielokrotnie więcej osób bez rejestracji. Z 38 milionów mieszkańców Polski, 1% osób dotkniętych schizofrenią to 380 tysięcy. Jeśli co 20 z nich posługuje się komputerem (odjeliśmy w tym miejscu ludzi starszych, dzieci, etc), wtedy otrzymujemy jako potencjał osób zainteresowanych forum rzędu kilkunastu tysięcy. Liczba użytkowników forum evot.org nie osiąga tego pułapu między innymi także z powodu słabej dostępności i szybkości serwera oraz dłuższych przerw w jego pracy. W sumie potencjał użytkowników nie został wykorzystany.

Na forum pojawiło się od 2003 roku 40 tysięcy postów (ok. 17 dziennie) pisanych w prawie czterech tysiącach tematów – tzw. wątków. Forum evot.org podzielone jest obecnie na 14 działów. Niektóre z nich widoczne są tylko dla wybranych użytkowników

Forum jest finansowane prywatnie przed administratorem. Zależność zarówno finansowa, jak i techniczna od firm lub instytucji sugerowałaby zależność merytoryczną. Szczególnie w gronie osób dotkniętych chorobą schizofrenii nie możemy sobie na takie podejrzenie pozwolić. Domena evot.org nie zwiera także żadnych reklam.

### 4. ROZMOWA Z EKRANEM

Internet jawi się nam jako ekran komputerowy, piszemy na nim zdania, a on odpowiada nam, jakby był istotą rozumną. Jednak panująca w pomieszczeniu cisza sprawia wrażenie, że nikt nie ogląda, ani nie słucha tego, co piszemy. W rzeczywistości jednak setki, tysiące lub nawet miliony innych osób czyta nasze zdanie. To złudzenie niepodświadomym przez nikogo osobistej, intymnej wręcz interakcji z ekranem podkreśla dodatkowo zwyczaj anonimowości. Internauci posługują się jako swoją identyfikacją tzw. nickami.

Opisana wyżej sytuacja skłania do wypróbowywania najróżniejszych form interakcji. Możemy np. zechcieć rzucić jakieś pogardliwe słowo i sprawdzić, jak „ekran” na nie odpowie. Z zaskoczeniem stwierdzimy wtedy, że odezwą się żywi ludzie lub nie odezwie się nikt, tak jakby Internet niczego nie usłyszał. Jak łatwo się domyśleć takie mylne wrażenia powstają najczęściej w uczuciach młodocianych internautów i wywołują lawiny obelg, bzdurnych wypowiedzi, echa przedrzeźniania, które to zjawisko jest plagą forów internetowych.

Aby mu zapobiegać interakcję poprzez forum wzbogaca się tak, aby jej uczestnik otrzymywał silniejsze potwierdzenie faktu, że komunikuje się z żywymi ludźmi, a nie z ekranem. Jednym z elementów realizujących to zadanie są awatary, tj. obrazki pojawiające się obok postów na forum i symbolizujące ich autorów. Mogą to być obrazki z załączonego zbioru lub rzeczywiste fotografie autorów postów. Na forum evot.org ok. 180 użytkowników stosuje awatary. Inne

elementy to emotikony. W sumie są to formy nierozbudowane i dopiero ich uzupełnienie o elementy dźwiękowe dałoby szansę prawidłowego odbioru emocjonalnego tej nowej komunikacji. Przykłady „przytruwania” forów politycznych pokazują, że rozwój jest tu konieczny – bez niego fora znajdują się już obecnie na końcu „ślepej uliczki”.

### 5. EKSHIBICJONIZM BLOGOWANIA

Opisana powyżej sztuczna anonimowość niweczy barierę w komunikowaniu spraw osobistych, a często wręcz intymnych. Internauci, choć posiadają wyostrzony zmysł na nadużywanie swoich danych osobowych, piszą o sprawach osobistych chętniej niż miałyby to miejsce w jakiegokolwiek innej rozmowie bezpośredniej. Ogrom sieci zdaje się zapewniać jeszcze większe możliwości niż spieszący się tłum w centrum miasta w stosunku do stojącej nago osoby. Problemem staje się, żeby ktoś w ogóle zechciał zauważyć, zrozumieć, odpowiedzieć, odczuć czyjeś uczucia. Szczególny problem ekshibicjonizmu pojawia się wśród osób z doświadczeniem schizofrenii. Mechanizmy obronne nadwyrażone chorobą często przestają działać prawidłowo i chronić przed nadmiernym ujawnianiem uczuć. Osoby dotknięte schizofrenią często piszą, a potem bardzo się tego wstydzą, mogą wręcz także wstydzić się zniszczenia swoich postów. Powstała sytuacja wymaga specjalnych działań ze strony administracji forum. Forum evot.org: (1) dba o szczególnie życzliwą atmosferę, w której ewentualny uszczerbek na godności użytkowników będzie minimalny. (2) daje możliwość łatwego poprawiania lub kasowania własnych postów (3) chroni pewien obszar forum dostępny (widoczny) tylko dla zaufanych użytkowników. Zaufani użytkownicy to tacy, którzy rzeczywiście mają własne doświadczenie schizofrenii i piszą w nieagresywny sposób. Na forum evot.org jest ich obecnie ok. 200.

### 6. IDENTYFIKACJA W SIECI, ANONIMOWOŚĆ

Jakkolwiek opisana powyżej anonimowość otwiera przed forum poświęconemu schizofrenii duże możliwości, zupełnie odwrotnie ma się sytuacja z forami politycznymi. Niepodpisane imieniem i nazwiskiem wypowiedzi polityczne w sferze publicznej mają dewastujący wręcz wpływ na komunikację. Jest przecież decydujące dla oddziaływania informacji czy podana anonimowo dotyczy ona osobistych kłopotów, czy publicznych ocen politycznych. Nie na darmo fora polityczne onetu są nazywane pogardliwie „ściekiem”. Wyjątkowo łatwo jest przecież z pobudek ideologicznych celowo „wywrócić” każdą rzeczową wymianę zdań. Bez pełnej identyfikacji takie fora już dziś znalazły się w ślepej uliczce rozwoju, choć potencjalnie miałyby przecież olbrzymie opiniotwórcze znaczenie polityczne.

### 7. OCHRONA PRZED NADUŻYCIAMI, WŁAMANAMI I TROLLAMI

Nadużyciami forów są włamanie i tzw. trolle. Włamanie na niezabezpieczone serwery sieciowe stosuje się na masową skalę, aby po przejęciu nad nimi kontroli posłużyć się

ich zasobami do potajemnego rozsyłania spamu, do następnych włamań lub do ataków tzw. DoS. Te ostatnie polegają na zarzuceniu atakowanego serwera tak dużą ilością (najczęściej bezsensownych) zapytań, że serwer nie nadaży nawet z prostą odpowiedzią: „odmawiam usługi” i nie będzie tym bardziej w stanie odpowiedzieć prawidłowym użytkownikom. Aby źródła ataku nie udało się łatwo znaleźć i wyłączyć DoS stosuje się w formie tzw. *distributed* DoS (DDoS) z tysięcy komputerów jednocześnie. Właśnie do takich celów intruzy włamują się standardowo do komputerów, gdziekolwiek im się to uda. Serwer evot.org przeżył dwa włamanie, po których zainstalowano specjalne oprogramowanie ochronne. Zarówno to oprogramowanie, jak i sam serwer wymagają stałej opieki i bieżącej kontroli nad próbami włamań, których serwer doświadcza kilka do kilkunastu co noc.

Osobnym problemem są trolle, tj. osoby udające prawdziwych użytkowników, które starają się swoimi postami podważyć zaufanie, sprowadzić dyskusję na ślepy tor, wywołać napięcia i wzajemną niechęć wśród użytkowników, etc. Część trolli jest łatwo rozpoznawalnych, jednak bardziej inteligentni potrafią ukrywać swoje zamiary przez miesiące.

Potencjał destrukcji, z jaką spotyka się tak popularne forum, jak evot.org, pochodzi z samej otwartości na świat, z jego miliardowymi mieszkańcami. Aby ułatwić obronę przed nadużyciami, domena evot.org wyklucza z dostępu kilkaset całych sieci, z których pochodzi najwięcej ataków. Są to głównie sieci dalekowschodnie, rosyjskie a także niektóre południowoamerykańskie.

## 8. JAK POWSTAJE SPOŁECZNOŚĆ?

Integrując swoje środowiska portale społecznościowe werbalizują swoje treści tworząc swoje społeczności dające czasami wręcz namiastkę rodziny. Prawidłowo ukształtowana rodzina zawiera natomiast olbrzymi potencjał wpływu psychoterapeutycznego na jej członków. Nic więc dziwnego, że warte zastanowienia są możliwości wpływu psychoterapeutycznego, jakie otwiera dla swoich członków forum internetowe, które tematyzuje uczucia i postawy. Aby korzystać z potencjału grupy psychoterapeutycznej forum musi jednak osiągnąć poziom swojego rodzaju rodziny. Jej członkowie muszą zdobyć pewien podstawowy pułap wzajemnego zaufania. Nie przeszkadza on, podobnie jak to mam miejsce w rodzinie, we wzajemnych kłótniach, w zwalczaniu się, itp. Aby osiągnąć tę barierę, evot.org kładzie swoją szczególną troskę na pomoc i opiekę nad nowymi użytkownikami. To ich uczucia są najczęściej najbardziej żywe i dają najlepszy punkt krystalizacji dyskusji. Forum musi dbać o to, żeby jego użytkownicy nie zostali poniżeni, żeby dyskusja nie przebiegała w sposób poniżający czyjeś wartości. Fascynujący temat otwiera się z prób odpowiedzi na pytanie na ile wymienione warunki można osiągnąć samym oprogramowaniem. Korzystną byłaby sytuacja, w której do osiągnięcia „masy krytycznej” dobrej dyskusji wystarcza prawidłowo złożona mieszanka z oprogramowania i ludzkiej socjologii. Praktycznie jednak pomoc moderatora okazuje się niezbywalna.

Forowicze evot.org spotykali się na zjazdach użytkowników w wybranym mieście Polski. Nawiązują się też znajomości i przyjaźni. Do najwartościowszych należy opieka

niektórych użytkowników nad innymi. Forum evot.org, choć tworzy pewną społeczność podjęło niewiele działań na zewnątrz. Z niewielkim odzewem spotkał się wśród forowiczów wspólny list w sprawie refundacji leków.

## 9. JAK MODEROWANE JEST FORUM?

Forum evot.org oddziałuje na swoich użytkowników promując swoje wartości. Należą do nich: (1) obrona godności ludzi dotkniętych schizofrenią, (2) promowanie rzetelnej wiedzy, (3) wzajemna pomoc wewnątrz swojego środowiska. Jednak staramy się, żeby te wartości nie były zbyt wąsko rozumiane, np. jako li tylko namowa do leczenia. Aby unikać „propagowania wartości”, które odróżnia się od ich promowania cynizmem wobec własnych uczuć uczestników forum jest moderowane ze szczególną troską w następujących kwestiach:

1. Obowiązuje brak cenzury. Wyjątkiem są posty komercyjne. Posty, które naruszają czyjąś godność nie są usuwane, lecz przesuwane do specjalnego wątku pt. „niechciane posty”. W tym wątku zapalczywy użytkownik może je kontynuować, jego wypowiedzi są widoczne dla zainteresowanych. Jednocześnie jednak główny nurt dyskusji prowadzony jest bez obciążenia dalej.
2. Główną zasadą moderowania dyskusji jest rozdział funkcji formalnych od merytorycznych. Moderator wypowiada się merytorycznie jako zwykły użytkownik i nigdy nie nadużywa swojej pozycji formalnej w kwestiach merytorycznych. Zadania formalne natomiast ograniczają się do dbałości o właściwy tytuł tematu, prawidłowy dział prowadzonego wątku, o to, żeby posty się powtarzały, etc. Jego kryterium ingerencji jest, aby jak największa liczba użytkowników mogła spokojnie korzystać z forum. Moderator nie ma kompetencji merytorycznych, nigdy nie może pozwolić sobie na stwierdzenia typu: „my forum niemile widzimy takie-a-takie przekonania”. Moderator nie może ingerować w samą treść postu, jeśli spełnia on formalne kryteria: tj. dotyczy tematu, nie jest celowo obraźliwy, ma prawidłowy tytuł, etc. Brak opisanego rozdziału funkcji formalnych od merytorycznych oraz brak zrozumienia takiej potrzeby jest fiaskiem wielu innych forów, które zamykają się do propagowania swoich treści i na tym jałowiej. Społeczność, która nie zda egzaminu otwartości zamyka się i karłowacieje, a społeczność internetowa po prostu rozpada się.
3. Moderator stara się być mało widoczny, a gdy jest to możliwe pertraktuje z autorem postów tłumacząc im potrzebę i prosząc o autokorektę.

W ciągu działania forum evot.org tylko dwóch użytkowników zostało zbanowanych (czyli odebrano im prawo dostępu). Przypuszczamy jednak, że pod tymi dwoma użytkownikami kryła się jedna osoba. We wszystkich innych konfliktowych sytuacjach udało się pertraktacją osiągnąć porozumienie. Czterech użytkowników prosiło o wymanie ich członkostwa oraz wszystkich postów, jednak po niedługim czasie zmieniło decyzję i prosiło o odszukanie swoich postów z archiwum. Dwoje zrezygnowało całkowicie. Oczywiście nie mamy statystyki użytkowników, których opuścili nas sami nie podając powodów i takie sytuacje są najsmutniejsze.

## 10. TEMATY FORUM

Forum podzielne jest obecnie na trzynaście działów. Wiele z nich posiada poddziały. Strukturą tą staramy się pomóc w łatwym odnalezieniu poszukiwanej informacji.

W działach „kto pomoże” oraz „rodzina i otoczenie” nowi użytkownicy pytający i proszący o radę znajdują odpowiedzi na poziomie wiedzy środowiska, którą na temat choroby forum zawiera. Główną pomocą jest oczywiście sama świadomość, że ktoś inny znajdujący się w podobnej sytuacji także podejmuje podobne wyzwania. Człowiek mniej osamotniony łatwiej sobie z nimi wtedy radzi.

Ciekawym działem jest „wrażliwość i twórczość” zawierający wiersze i urywki prozy. W „leki, terapie” wymieniane są informacje na temat działania niektórych leków. Nie wiemy, kto z użytkowników jest osobą dotkniętą chorobą, a kto jest zainteresowany tematem schizofrenii bardziej profesjonalnie. Dział „wiedza o schizofrenii” nie nadąża niestety za standardem wiedzy medycznej. „Wątki osobiste” to miejsce na bardziej ukrytą przed światem rozmowę w ograniczonym gronie. Istnieje możliwość utworzenie swoje prywatnego miejsca i zaproszenia do niego wybranych osób. To tu liczyliśmy na rodzaj psychoterapii grupowej, jakkolwiek nie spełniamy oczywiście wymagań, jakie stawia się terapii prowadzonej przez zawodowych terapeutów. Dumą forum jest

istnienie działu, w którym pisać mogą osoby bez rejestracji. Miejsce to rezerwujemy dla tych, którzy szukają kontaktu, jednak obawiają się rejestracji. Prowadzenie takiego działu jest trudne ze względu na możliwe nadużycia od automatycznie umieszczanych reklam poczynając. Dział „o tym forum” to konieczność dla przyzwyczajenia prowadzonego forum. To tam zapytać można w sprawie kłopotów technicznych, skomentować regulamin, lub przyjrzeć się publicznie prowadzonej rozmowie moderatorów.

## 11. CO NAM SIĘ NIE UDAŁO?

Forum evot.org jest prowadzone przez jedną osobę wraz z czterema moderatorami. To zbyt mały potencjał, aby zarejestrować stowarzyszenie, osiągnąć wsparcie finansowe, zatrudnić etatowego psychologa. Najbardziej brakuje nam tego ostatniego. Z powodu kłopotów technicznych forum miało dłuższe przerwy w działaniu. Tu także administrator nie chciał „wypuścić swojego serwera z ręki”, bo tak oceniał ryzyko włamań. Serwer dedykowany byłby niepomiernie droższy. Budując na filozofii *small is beautiful* forum nie oferuje ani czatu, ani żadnego kompendium wiedzy na temat schizofrenii, ani innych funkcjonalności, które standardowo posiadają większe portale.